

진행 순서

P R O G R A M

10:00 ~ 10:20	축사/인사	<ul style="list-style-type: none">▪ 김경협 의원 (국토교통위원회)▪ 김상희 의원 (국토교통위원회)▪ 이미경 의원 (국토교통위원회)▪ 이인영 의원 (국토교통위원회)▪ 조상수 위원장 (공공운수노조)
10:20 ~ 11:40	사회	<ul style="list-style-type: none">▪ 강문대 변호사 (민주사회를 위한 변호사모임 노동위원장)
	발제 1	항공사 승무원 감정노동, 무엇이 문제인가? - 김종진 연구원 (한국노동사회연구소)
	발제 2	항공승무원 노동인권 실태와 문제점 - 권수정 (공공운수노조 아시아나항공 전지부장)
	발제 3	재벌대기업의 갑질범죄와 노동권 침해문제 - 안진걸 협동사무처장 (참여연대)
	지정토론	<ul style="list-style-type: none">▪ 이수연 팀장 (국가인권위원회 차별조사과 여성인권팀)▪ 강민주 노무사 (공공운수노조 법률원)▪ 이종성 사무관 (국토교통부 운항자격과)▪ 이기일 소장 (항공정책연구소)
11:40 ~ 12:00	종합토론	

김경협 의원(새정치민주연합/ 국토교통위원회)

지난해 대한항공의 이른바 '땅콩리턴' 사건. "이 비행기는 내 것, 이 비행기 승무원도 내 것"이라는 천민 자본주의의 부끄러운 민낯이었습니다. 항공업계 종사 객실승무원의 노동인권 침해 실태가 전 국민들에게 실시간으로 알려지는 계기가 되었습니다.

'땅콩리턴' 사건은 단지 특정 경영인 개인의 문제로 사회에 확대 고발되었지만, 수개월이 경과한 이제는, 과연 특정 경영인 개인의 도덕성과 자질의 문제인지, 항공업계의 전반의 낡은 기업문화는 문제가 없는지, 법과 제도의 맹점은 없는지를 깊이있게 새겨볼 때가 되었다고 생각합니다.

지금까지 우리사회는 항공관련법에서 정하고 있는 항공업계 종사자에 대한 근무시간, 휴일, 휴가, 교육, 노동안전, 고용 등이 헌법과 근로기준법 등이 정하고 있는 보편적 노동기본권 문제와 상충되는 점은 없는지를 제대로 짚어볼 기회가 없었습니다.

오늘 개최되는 항공노동자 노동인권 개선 토론회를 통해 우리사회가 그동안 알지 못했거나 알면서도 말하지 못했던 항공업계 종사 근로자들의 노동인권 실태와 문제점을 짚어보고, 올바른 대안을 찾아나가는 첫 걸음이 될 수 있을 것입니다.

지난해 저는 국정감사를 통해 항공기 조종사의 불합리한 근로시간 및 휴게시간 체계를 자세히 살펴볼 계기가 있었는데, 정부가 현재의 불합리한 체계 개선은 고사하고 이해당사자들과의 충분한 협의없이 외국의 체계만을 무분별하게 수용하려는 움직임마저 보이고 있어 안타까움을 금하지 않을 수 없습니다.

객실승무원, 조종사 등 4만여명에 달하는 항공업계 종사 근로자의 근무시간과 인권침해 등은 단지 서비스종사 감정노동의 문제로 국한되지 않고, 국민의 항공안전 문제와 직결되어 있다는 점에서 우리사회가 지속적으로 관심을 기울여야할 문제입니다.

오늘 토론회를 통해 멋진 제복과 미소속에 가려진 항공업무 종사자들의 슬픈 현실이 보다 많은 사람들과 공유되고 올바른 해결대안을 찾아나갈 수 있었으면 하는 바램입니다. 감사합니다.

김상희 의원 (새정치민주연합/ 국토교통위원회)

안녕하십니까? 국토교통위원회 소속 국회의원 김상희입니다.

항공노동자 노동인권 개선 토론회에 참석해주신 여러분께 대단히 감사드립니다.

이번 토론회는 ‘항공승무원의 인권을 말하다’라는 주제로, 최근 국민의 관심사로 부상한 항공승무원에 대한 인권 실태를 진단해보고 그 해결책을 마련해보고자 마련되었습니다.

항공승무원에 대한 인권침해 논란은 수년 전부터 꾸준히 제기되었던 문제입니다. 무엇보다 지난해 온 국민을 공분케 한 ‘대한항공 램프리턴’ 사건을 계기로, 항공승무원의 인권실태 문제는 특정 종사자에 한정된 문제가 아닌 모두가 함께 고민해 보아야 할 전 사회적 이슈로 떠올랐습니다.

예를 들어 최근 공개된 대한항공 승무원 근무 수칙에 따르면, “승무원은 유니폼을 입고 △국내외 면세점, 공항 내 쇼핑몰이나 상점을 이용하지 말고 △공공장소에서 전화 사용을 해서는 안 되며 △커피 등 음료수를 들고 다니며 마시지 말라”는 내용들이 포함되어 있습니다. 이는 항공승무원이라는 직업 특성 이전에 한 사람, 특히 한 여성에 대한 기본 권리까지 제한하는 등 인권침해가 우려되는 내용들이 다수 포함되어 있습니다.

그러나 드러난 사례는 극히 일부에 불과하며, 이 외에 항공승무원에 대한 노동통제 및 억압된 노동환경 등의 문제들이 산재되어 있는 상황입니다. 항공승무원에 대한 인권침해는 단순히 노동권의 문제에 국한되지 않고 항공안전에까지 부정적 영향을 미친다는 점에서 매우 심각한 문제입니다.

그런 만큼 이번 토론회를 통해 항공승무원들의 노동인권 실태와 문제점을 살피고, 해결을 위한 다양한 방안을 논의할 예정입니다. 뿐만 아니라, 향후 심층 실태조사와 분석

을 통해 다각화된 관점에서 제도적 해법도 함께 모색해보고자 합니다.

다시 한 번 토론회에 참석해주신 모든 분들께 감사드리며, 이번 토론회가 항공승무원의 노동인권 개선 및 항공안전 제고의 주춧돌이 되었으면 좋겠습니다. 감사합니다.

이미경 의원 (새정치민주연합/ 국토교통위원회)

대한항공이 '땅콩 회항' 사건으로 곤욕을 치르고 있지만, 신입 객실 여승무원 공개 채용의 경쟁률은 100대1을 기록하는 등 인기는 여전히 높습니다.

이처럼 겉으로 화려하고, 젊은이들에게는 선망의 대상이기도 한 승무원직의 이면에는 '감정노동'이 숨겨져 있습니다. '땅콩리턴' 사태처럼 거부할 수 없는 오너의 자녀들이 항공기를 탈 때면 스트레스는 최고점에 달한다고 합니다.

한국직업능력개발원이 지난해 발표한 '감정노동의 직업별 실태'에 따르면 항공기 객실승무원이 감정노동을 가장 많이 수행하는 직업이었습니다. 이어 홍보 도우미 및 판촉원, 통신서비스 및 이동통신기 판매원 등이 뒤를 이었습니다.

'감정노동'(emotional labor)라는 용어 자체가 처음 사용된 것이 바로 승무원입니다. 미국의 여성 사회학자 엘리 러셀 혹실드는 1983년 '관리된 마음'(the managed heart)라는 책에서 미국 델타항공사의 승무원들에게 '감정노동'이라는 것을 확인, 개념화했습니다.

한국직업능력개발원이 조사한 바에 따르면 감정노동은 ※여성 ※30대 이하 연령층 ※민간 기업에서 일하는 직업인들이 감정노동을 많이 수행한다고 합니다. 대한항공 항공운송사업 분야의 여성근로자의 근속연수가 9.6년 밖에 안 되는 것을 감안하면 대부분의 여성 승무원들이 이 조건에 부합합니다.

평소 승무원들은 다른 사람의 감정을 위해 자신의 감정을 스스로 규제하고, 승객을 대하면서 원래의 감정을 숨긴 얼굴 표정과 몸짓을 하며 스트레스를 받습니다. 또 고객 중심주의를 표방하며 나온 매뉴얼은 과잉친절로 점철돼 있어 승무원을 엮매는 족쇄가 되고 있습니다.

'땅콩리턴' 사태도 이런 과도한 매뉴얼에서 비롯됐습니다. 이번에 문제가 된 매뉴얼의 견과류 서비스 부분을 보면 '견과류를 원하는 승객에게 껌에서 버터볼에 담아 준비해 카테일 냅킨과 함께 음료 왼쪽에 놓는다'라고 자세히 나와 있습니다.

항상 미소 짓는 승무원들에게는 특히나 '스마일 마스크 증후군'이 많은 것으로 알려져 있습니다. 이 증후군은 겉으로는 미소를 짓고 있지만 속으로는 우울증과 무기력감 등 정신적 어려움과 함께 두통, 불면증 등 육체적 고통을 수반한다고 합니다. 무조건적인 '고객중심주의'를 표방하며 근로자들에게 사과를 강요하거나 일단 참는 것을 요구하는 기업 분위기는 상황을 더 악화시킬 수 있습니다.

우리나라의 경우 감정노동자에 대한 종합적인 대책은 물론, 감정노동을 산재로 인정하는 부분적인 대책조차 없는 실정입니다. 오늘 토론회를 계기로 승무원들의 근무 환경을 개선하고 제도적 개선책을 마련하는 알찬 자리가 되었으면 좋겠습니다.

이번 토론회를 마련하는데 애써주신 관계자 여러분들 모두 수고 많으셨습니다. 감사합니다.

이인영 의원(새정치민주연합/ 환경노동위원회)

노동기본권은 어떤 조건에서라도 지켜져야 합니다.

최근 들어 감정노동자의 노동권과 인권에 관한 관심이 높아지고 있습니다. 이러한 사회적 관심은 노동조합과 노동·시민 단체들의 지속적인 노력의 결과이기도 하겠지만, 한편으로는 땅콩회항, 백화점 모녀 사건 등 비상식적이고 비도덕적인 갑의 횡포 때문이라는 현실을 보며 아직도 갈 길이 멀다는 생각을 하게 됩니다.

대한민국 헌법 제32조 3항에는 “근로조건의 기준은 인간의 존엄성을 보장하도록 법률로 정한다.”고 명시되어 있습니다. 또한 산업안전보건법 제5조 1항에는 “근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선할 것”을 사용자의 의무로 명시하고 있습니다.

저는 법이 정한 최소한의 의무를 지키는 것으로부터 시작해야 하며, 어떠한 조건에서라도 노동기본권은 지켜져야 한다고 생각합니다. 헌법에 명시된 인간의 존엄성 보장과 산업안전보건법에 명시된 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 위한 실체적 노력이 필요한 때입니다.

오늘 토론회를 통해, 날로 격화되는 서비스 경쟁으로 인해 피폐해지는 감정노동자들의 육체와 정신을 치유하고, 항공기라는 특수한 공간에서 피할 곳 없이 대고객 업무를 수행해야 하는 항공노동자의 열악한 근로조건을 개선할 수 있는 대안들이 찾아지기를 희망합니다.

오늘 토론회 열어 주신 공공운수노조 항공협의회와 민주사회를 위한 변호사 모임, 그리고 이미경 의원님, 김경협 의원님, 김상희 의원님께 감사드리며, 발제와 토론에 참여해 주신 분들께도 감사의 말씀을 전합니다.

발 제 1

항공사 승무원 감정노동, 무엇이 문제인가?

- 객실 승무원 조직운영 및 인사관리제도를 중심으로 -

김종진 연구원/ 한국노동사회연구소

“우리의 미소는 그냥 그려놓은 것이 아닙니다”

- 미국 펜암 항공사

“저를 날려주세요., 기분이 좋아질 거예요”

- 미국 내셔널 항공사

“여러분, 근무할 때는 진심을 담아 웃어야 합니다.

미소는 여러분의 가장 큰 자산입니다.

나가서 그 자산을 활용하세요. 웃으세요.

진심을 담아서 웃는 겁니다. 진심으로 활짝 웃으세요.

- 미국 텔타 항공사

I. 머리말

- 외국 주요 항공사의 1980년대 광고는 여성 승무원의 섹슈얼리티(Sexuality)를 강조하거나 과도한 감정노동을 수행하도록 하는 표현규칙들이었음. 여성단체와 노동조합에서 문제제기하면서 이제 이런 광고 문구들을 찾아보기는 어려움. 실제로 최근 대한항공은 “미국, 어디까지 가봤니?” 등과 같은 감성적인 내용으로 자사 광고 문구를 TV 광고문구로 활용했었음.

- 하지만 이제는 항공사 이용 고객들 스스로 여행의 출발과 도착 과정에서 좋은 기내 서비스를 제공하는 승무원들에게는 어떤 태도와 모습을 보이고 있는지 생각해볼 시기가 되었음. 이미 언론에서 알려진 바와 같이 일부 고객(소위 진상고객)들의 불쾌한 언행으로 승무원들은 적지 않은 고통을 겪고 있음.

- 대한항공의 감성적인 문구와 서비스를 제공받는 순간 "감정노동, 어디까지 해봤니?" 라는 질문을 던져 보아야할 시점임. 사실 우리 사회에서 감정노동은 '대기업 한 임원의 기내 서비스 불만을 이유로 객실 승무원을 폭행한 사건'(일명 라면상무), '백화점 지하 주차장의 직원 폭행 사건'(일명: 백화점 모녀 갑질) 등이 언론에 기사화되면서 사회적

이슈가 된 적이 있음.¹⁾

- 그런데 이제는 항공사 승무원의 서비스 형태 그리고 기업의 조직운영(과잉 서비스)과 인사관리평가(인사 불이익) 등 전반적인 상황에 대한 재검토가 필요하다는 것이 학계와 노동계 의견임. 특히 서비스 노동자에 대한 고객의 무리한 요구나 괴롭힘을 정부와 기업 스스로 적극적으로 규제해야 한다는 목소리(감정노동)가 제기되고 있음.

- 애초 항공기 승무원의 사례를 토대로 감정노동을 처음으로 제기한, 미국의 사회학자 앨리 러셀 혹실드(A. R. Hochschild)에 의하면 '감정노동'이란 항공기에 탑승한 고객이 우호적이고 보살핌을 받고 있다는 느낌을 만들어낼 수 있도록, 승무원의 외모와 표정을 유지하고, 자신의 실제 감정을 억압하거나 실제 감정과 다른 감정을 표현하는 등 감정을 관리하는 노동을 지칭한 것임.

- 그런데 문제는 항공사 승무원들은 이와 같은 회사의 규정과 서비스 매뉴얼 때문에 자존감 상실은 물론이고 내부외부 평가제도로 극심한 스트레스를 받고 있고, 일부 승무원의 경우 정신적 질환을 겪고 있다고 함. 특히 현재 항공사 기내 서비스와 평가(인사고과 반영) 그리고 회사의 무원칙적인 규정과 무규제가 감정노동을 강요하는 근본적인 원인 중 하나임.

- 하지만 현재 항공사 승무원들은 '개별적 대응'(개인 치료, 이직, 퇴사, 체념)으로 스트레스를 해소하고 있는 상황임. 물론 최근 몇몇 사건사고들이 나타날 때, 사회적 분위기에 따라 '조직적 대응'(회사 차원의 일부 지침)도 있으나 이는 일부에 국한된 예외적 상황임.

- 항공사 승무원의 서비스노동은 이른바 '고객과의 상호작용' 과정에서 자신의 감정을 숨기거나 조절하는 감정노동(emotional labor)이 특징임. 문제는 이러한 감정노동이 지속적 반복적으로 유지될 경우 감정 격차, 부조화 현상으로 정신적 문제(우울증, 탈모, 공황장애, 자살 등)를 나타낼 가능성이 높기 때문에 '사전적 예방'과 '사후적 관리'가

1) 밖에도 '아파트 입주민의 경비 폭언/폭행 사건', '이동통신 및 콜센터 상담사 성희롱 및 폭언 사건' 등 전 사회적 차원에서 서비스 노동의 문제점이 드러나고 있음. 한편 대한항공 한 임원의 '비행기 회항 사건'(일명 땅콩 회항)이 발생하면서 우리 사회에서 서비스 노동자들의 상황과 조건에 대한 근본적인 물음이 제기되고 있는 상황임. 언론을 접한 국민 대부분은 "도대체 어떤 상황이었기에 그 정도였을까"라는 물음부터 시작하여, 재벌 오너의 전횡이라는 지배구조까지 논의 폭이 확장되었음.

필요함(김종진, 2013).

- 이런 이유로 최근에는 감정노동 해결을 위한 시민사회 및 노동단체 그리고 정부(국회, 국가인권위원회, 고용노동부, 서울시 등) 차원에서 다양한 제도적, 정책적, 실천적 해결 방안들이 논의되고 있음.²⁾ 감정노동 문제가 학계 차원의 논의를 떠나 다양한 사회 주체들의 이슈로 본격적으로 다루어지고 있는 것임(김종진, 2014).

- 이 글은 이와 같은 문제의식에서 다음과 같은 내용을 다루었음. 첫째, 국내 항공사 고용 및 노동현황은 어떤 상황인가? 둘째, 항공사 승무원 노동과정과 감정노동은 무엇이 문제인가? 셋째, 항공사 승무원 감정노동 해결을 위한 정책 개선방향은 무엇인가?

II. 항공사 조직운영과 고용 실태

1) 항공사 운송 업무 영역 - 업무 구분

- 항공사 업무는 △운송, △객실 서비스 △운항, △정비, △일반 지원, △영업의 6개 영역으로 구분 가능. 객실 서비스 업무는 탑승객에 대한 기내의 제반 서비스 제공(이중 서비스 안전&서비스). 객실 승무원의 서비스는 '대면서비스'(탑승객 좌석 안내, 음료 및 기내식 서비스, 입국 서류 배포 및 작성 안내, 기내 판매 등의 서비스)와 '안전서비스'(비상시 승객 안전 대피 및 이동)로 구분됨.

운송	객실 서비스	운항	정비	일반 지원	영업
	객실 승무원	운항 승무원			판매/예약/발권

2) 항공사 인력 규모와 고용형태 - 비정규직

- 국내 항공사는 6개(아시아나항공, 대한항공, 진에어, 에어부산, 제주항공, 티웨이항

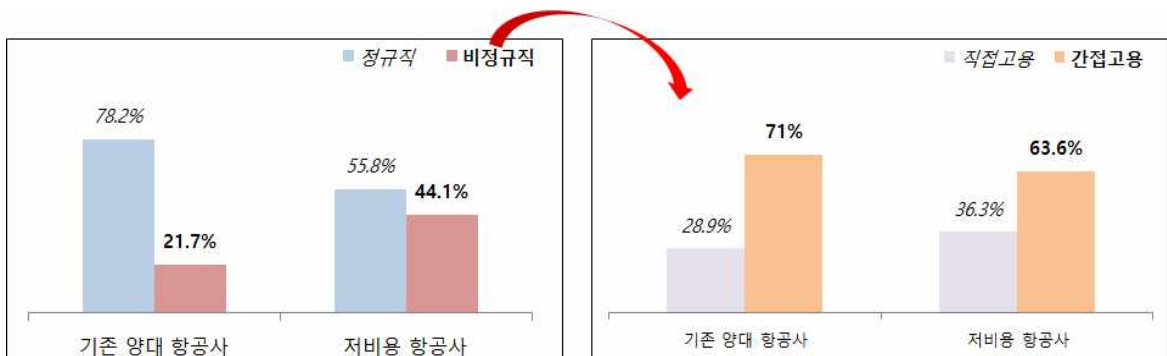
2) 관련 법안으로는 산업안전보건법 및 근로기준법 등에 심상정(의안번호 1902346), 한명숙(의안번호 1905118, 1909780), 윤재옥(의안번호 1911345, 1911334) 등이 제출된 복수 법률이 발의되어 있는 상태임. 우리나라에서 감정노동 쟁점과 특징은 ①제도적 뒷받침될 만한 종합적인 실태(노사정 주체들이 다수가 수용할 객관적 지표와 실태자료 분석) 자료들이 아직 초기 상태이고, ②이는 서비스산업과 노동의 특성상 다양하고 이질적인 업무/직무를 수행하고 있고, ③따라서 감정노동이라는 사회과학의 학술적 개념(용어)이 법률적 제도로 진입하는데 지체될 수밖에 없고, ④결국 감정노동과 연동된 정신질환/직무스트레스 등의 업무상 재해 인정 범위와 승인이 미흡할 수밖에 없음(김종진, 2014).

공, 이스타항공)이며, 고용 규모는 2014년 3월 공시 기준 약 3만7천명 정도임. 전체 항공사 중 아시아나항공(8,956명)과 대한항공(24,212명)이 전체의 88.5%(33,168명)를 차지하고 있음.

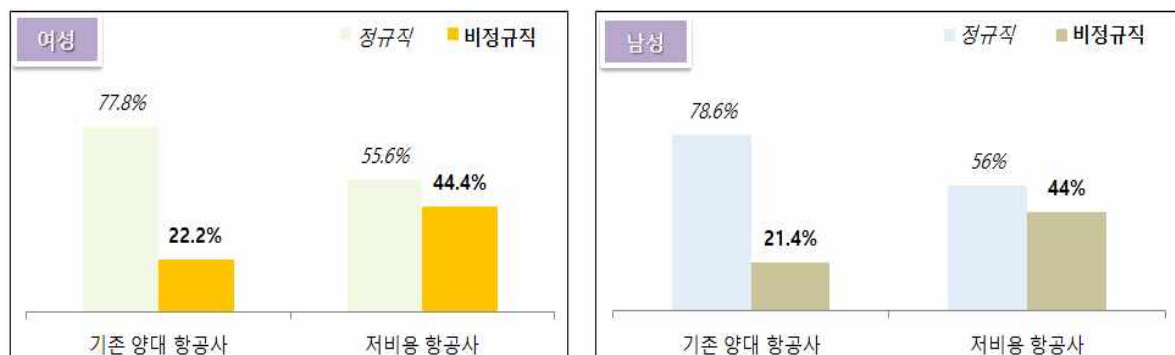
- 2014년 국내 항공사 고용인력(37,441명)의 약 24.2%(9,094명: 직접고용 30.4%인 2,771명, 간접고용 69.5%인 6,323명)가 비정규직인 것으로 파악됨. 국내 항공사 중 이스타항공(54.3%), 제주항공(52.2%), 티웨이항공(50.5%) 등 저비용 항공사 비정규직 비율이 높고, 각 항공사별로 전체 인력의 절반 이상 차지하고 있음(에어부산 40.8%, 진에어 30.9%, 아시아나 10.7%, 대한항공 25.8%).

- 국내 항공사 성별 분포를 보면 여성(17,271명)이 전체 인력의 46.1%로 남성(20,171명, 53.8%)에 비해 다소 낮은 편임. 국내 항공사 여성 인력 중 비정규직 규모는 24.6%(4,251명, 직접고용 비정규직 1,505명인 35.4%, 간접고용 비정규직 2,746명인 64.5%)로, 남성 비정규직 24%(4,843명, 직접고용 비정규직 1,266명인 26.1%, 간접고용 비정규직 3,577명인 73.8%)와 거의 비슷한 상황임.

[그림1] 국내 항공사 고용형태 - 기존, 저가 항공사



[그림2] 국내 항공사 고용형태 - 기존, 저가 항공사(성별)



[표1] 국내 항공사 인력 및 고용현황(2014.3)

	합계	정규직	비정규직	직접고용 비정규직			간접고용	
				소계	기간제	시간제		
전체	37,441	28,347	9,094	2,771	2,748	23	6,323	
기존 항공	아시아나	8,956	7,997	959	735	720	15	224
	대한항공	24,212	17,962	6,250	1,350	1,342	8	4,900
저 비용 항공	진에어	552	381	171	160	160	-	11
	에어부산	769	455	314	136	136	-	178
	제주항공	1,440	688	752	163	163	-	589
	티웨이항공	754	373	381	88	88	-	293
	이스타항공	758	491	267	139	139	-	128

주 : 1) 각 항공사 지상직 아웃소싱 운영 업체 : 에어넷 서비스(아시아나 및 외항사), 동부 에어포트 서비스(이스타항공), 에이.티.엑스(제주항공), 유니에스(진에어),

2) 콜센터 아웃소싱 운영 업체 : MPC(대한항공 콜센터)

3) 대한항공 등기이사(6인)의 1인당 평균 보수액은 5억7천만원, 아시아나항공 등기이사(4인)의 1인당 평균 보수액은 2억2천만원이었음.

자료 : 고용노동부 고용형태공시제 원자료 각 항공사 자료 재구성(2014.3.1.)

[표2] 국내 항공사 인력 및 고용현황(2014.3) - 여성

	전체 여성	정규	비정규	직접고용			간접 고용	
				계	기간제	시간제		
전체	17,271	13,020	4,251	1,505	1,482	23	2,746	
기존 항공	아시아나	4,794	4,240	554	519	504	15	35
	대한항공	10,572	7,719	2,853	717	709	8	2,136
저 비용 항공	진에어	243	149	94	90	90	-	4
	에어부산	413	185	228	101	101	-	127
	제주항공	574	308	266	46	46	-	220
	티웨이항공	327	202	125	1	1	-	124
	이스타항공	348	217	131	31	31	-	100

[표3] 국내 항공사 인력 및 고용현황(2014.3) - 남성

	남성 인력	정규	비정규	직접고용			간접 고용	
				계	기간제	시간제		
전체	20,170	15,327	4,843	1,266	1,266	-	3,577	
기존 항공	아시아나	4,162	3,757	405	216	216	-	189
	대한항공	13,640	10,243	3,397	633	633	-	2,764
저 비용 항공	진에어	309	232	77	70	70	-	7
	에어부산	356	270	86	35	35	-	51
	제주항공	866	380	486	117	117	-	369
	티웨이항공	427	171	256	87	87	-	169
	이스타항공	410	274	136	108	108	-	28

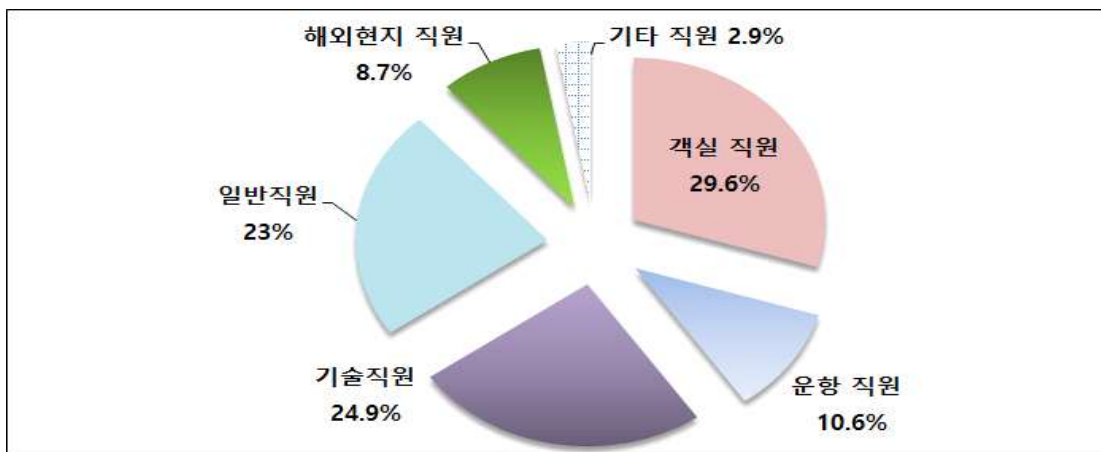
- 현재 국내 각 항공사 간접고용 활용은 외주화(아웃소싱)로 인한 인력인데, 주로 항공사 지상직, 콜센터, 예약센터, 예약발권, 공항라운지, 검색, GSA, 시스템 안내, 서비스 지원, 안내데스크, 유실물 관리, 여객운송, 보안 등의 업무 등 거의 승무원 업무와 일부 사무직과 정비직 업무를 제외하고 모든 영역에서 외주화된 것으로 보임. 객실 승무원의 인턴(1년, 2년차) 또한 직접고용 비정규직으로 활용하고 있음.

3) 항공사 인력 규모와 업무 구분 - 고용, 직제

- 국내 항공사 내부 인력구분은 6개 업무 형태별로 그 비중 차이가 있는데, 승무원이 40.2%(객실 29.6% + 운항 10.6%)로 가장 규모가 많은 상황임. 그 다음으로 기술 직원(24.9%), 일반 직원(23%), 해외현지 직원(8.7%), 기타 직원(2.9%) 순임.

- 국내 항공사 객실 승무원(Flight Attendant)은 다양한 용어로 불리는데 캐빈 크루(Cabin Crew), 스튜어디스(Stewardess), 스튜어드(Steward) 등으로 불리나 성중립적인 '객실 승무원'이나 '캐빈 크루'가 적합하기에 대체로 국내에서는 승무원이라는 용어를 사용하고 있음.

[그림2] 국내 항공사 내부 업무 형태별 인력 구분(비율) - 대한항공 기준



[표4] 국내 항공사 인사승진제도 - 직급직책

직급	직책직위		근속년수	
	직책	직위	아시아나항공	대한항공
1급	부장	수석 사무장		
2급	차장	선임 사무장	3년	4년
3급	과장	사무장	3년	4년
4급	대리	부사무장	3년	3년
5급(대졸) 6급(초대졸)	사원(정규직)	승무원	3년	3년
	사원(비정규) : 인턴/수습	*시니어: 2-3년 *주니어: 1년	* 성수기 부족 인원 인턴 활용 → 2-3개월 인턴, 학생인턴	

- 국내 항공사 내부 고용규모 중 가장 많은 인력을 차지하고 있는 승무원의 고용은 '수습/인턴' + '정규직' 형태의 고용관계를 형성하고 있음. 현재 국내 주요 항공사 인사 승진의 직급직책 구조는 '사원(인턴-정규직)-대리(부사무장)-과장(사무장)-차장(선임사무장)-부장(수석사무장)' 형태로 인사승진사다리가 구성되어 있음.

- 국내 항공사 객실 승무원의 직급체계는 내부 근속과 평가를 반영하여 일반적인 형태의 직급직책을 부여 받고 있으며, 일반적인 조직과 마찬가지로 직급/직책에 따른 내부 위계구조(지휘명령, 통제)가 반영되는 구조임.³⁾ 특히 팀(team) 조직으로 운영되는 국내 항공사 조직은 신입 객실 승무원 입사 6개월에서 1년간 멘토링 제도를 운영하기에 일반적인 업무 도움(서비스, 안전, 업무태도, 자세 등 지도-조언)도 주지만 반대로 소규모 조직에서 지시감독과 통제 역할도 병행함.

- 국내 항공사 업무수행의 조직구조는 팀제(편조)로 운영되고 있으며, 팀제는 관리 성격도 내포하고 있는데 소규모 조직인 팀제 형태를 기본으로 하고 있음. 보통 비행기 탑승인원(국내선, 국제선)에 따라 차이가 있고, 통상 국내선은 최소 4명에서 최대 13명, 국제선은 최소 6명에서 19명으로 배치되는 편임.

3) 직급직책은 국제선(객실 사무장, 객실 부사무장, 일반승무원), 국내선(객실 사무장, 일반승무원)으로 구분되고, 객실 승무원은 '라인팀'이라는 구조로 팀장 - 라인 부팀장으로 구분함. 한편 아시아나항공 직급직책은 비즈니스 클래스 승무원(승무원 근무 2년 이상) → 퍼스트 클래스 승무원(선임 승무원 이상, 비즈니스 클래스 근무 2년 이상) → 퍼스트 클래스 승무원(부사무장 이상, 퍼스트 클래스 근무 1년 이상) → 부매니저(부사무장 이상, 퍼스트 클래스 근무 1년 이상) → 매니저(사무장 이상, 임명제)



* 주: 1등석과 비즈니스석은 넓은 공간과 느긋한 서비스를 지킴으로써 약속. 하지만 소수의 승객을 위해 일반석 두배의 승무원 인력이 배치. 한 사람, 한 사람에게 맞춤 서비스 제공 약속.

- 현재 국내 항공사 중 가장 조직 효율성을 추구하는 리딩 역할의 대한항공은 조직 구성원 관리효율성과 통제적 차원에서 조직편제로 구성되어 있음. 예를 들면 대한항공 승무원 조직은 '8개 그룹(1-2-3-4-5-6-7-8)' 각 산하에 '30~40개 팀'(1-2-3-4..... 47-48-49-50)이 있고, 각 팀별 인원(6명~19명)은 국내외 편명에 따라 팀원이 달리 배치되는 편임. 예를 들면 대한항공 국제선(보잉 747-400)을 기준으로 보면 일등석 3인, 비즈니스석 10인, 일반석 6인 정도 승무원이 배치되는 편임.

- 항공사 거의 대부분 효율적인 운영 업무 성격을 고려하여 '팀장(리더)-부팀장-상위 클래스 서비스 승무원 - 방송 서비스 승무원' 등으로 내부 자격 요건에 맞추어 업무가 배정되는 편임. 다만, 직급직책(팀장-팀장), 입사 동기, 성별 등을 고려한 업무 배치가 이루어짐. 팀 로테이션은 항공사별로 차이가 있고, 보통 1년에서 2년 주기로, 정기 교체(팀원 전원)와 일부 교체(조정, 조율)로 진행됨.

- 객실 승무원 인력은 승객 만석 탑승을 기준으로 하고 있기 때문에 자체적으로 예약 상황이 저조할 경우 인력을 탄력적으로 운영(감원)하고 있고, 특히 인턴 승무원(일부 실습 승무원 문제) 인력을 정원(TO)으로 볼 것인지도 쟁점임. 게다가 기존의 1-2년 차 객실 승무원은 사실상 기간제 계약직임에도 인턴이라는 이름으로 불안정 고용 상태에 놓여 정규직 전환을 위한 내부 평가에 눈치를 볼 수밖에 없는 상황.

Ⅲ. 항공사 승무원 감정노동 - 객실 승무원 노동과정을 중심으로

1) 감정노동과 승무원 노동과정

□ 감정노동과 행위

- 미국의 사회학자 엘리 러셀 혹실드(A. R. Hochschild)가 『관리된 마음』이라는 책(1983)에서 처음 사용한 이후 서비스 노동이 보편적 특징으로 지칭. 혹실드에 의하면 감정노동이란 '소비자들이 우호적이고 보살핌을 받고 있다는 느낌을 만들어낼 수 있도록 외모와 표정을 유지하고, 자신의 실제 감정을 억압하거나 실제 감정과 다른 감정을 표현하는 등 감정을 관리하는 노동'이라고 보고 있음.⁴⁾

- 감정노동의 '표면행위'와 '내면행위' 모두 '감정이 관리되어 진다'는 공통점이 있으나, 차이점은 '표면행위'가 실제 내면의 감정상태를 변화시키지 않고 조직의 감정규칙을 겉으로 표현하는 것인 반면에, '내면행위'는 내면의 감정 상태를 조직의 감정규칙에 맞게 조정(그런 것 같은 느낌)하도록 적극적으로 자신의 감정 상태와 표현을 일치시키는 것임.

- 혹실드는 조직에서 내면행위를 불러 일으키기 위한 기술들을 개발하여 노동자들이 이러한 감정상태를 만드는 방법을 제시하고 있음. 이러한 결과 노동자들은 자신이 '어떻게 느끼는가' 보다 '어떻게 느껴야 하는가'라는 감정규칙에 의해 통제를 받게 되고, 실제 자신의 감정상태와 조직에서 요구되어지는 감정상태 사이의 감정적 불일치를 경험하게 됨(Hochschild, 1983, 2009).

- 혹실드(1983)는 감정노동자들이 업무에 필요한 일부 감정만을 드러내고 자신의 진정한 자아나 느낌들은 억압하거나 회피함으로써 감정의 자기 소외를 경험하게 된다고 설명하고 있음. 즉 '의식적인 노력 없이 특정 상황에서 요구되는 감정을 자동적으로 반

4) 감정이 경험되는 공간을 '사적영역'과 '공적영역'으로 구분하고 있으며, 사적영역에서 사용가치와 관련된 감정 직업(emotional work)을 감정관리(emotional management)라고 하고, 공적 영역에서 교환가치와 관련되어 특정한 유형의 감정을 유발하거나 이를 표현하기 위해 노력하는 새로운 유형의 노동을 감정노동(emotional labor)이라고 규정하고 있음(Hochschild, 1983, 2009).- 문제는 현대 자본주의 사회에서 노동자들은 조직의 규범에 따라 자신의 감정을 통제하고 정해진 표현규칙에 따라 자신의 감정을 표현해야하는데, 이와 같은 현상을 '인간 감정의 상품화'(commercialization of human felling)라고 정의(Hochschild, 1983, 2009). 예를 들면 조직에서 요구하는 감정규칙을 준수하기 위해 노동자들이 감정을 관리하는 방식은 '표면행위'(surface acting)와 '내면행위'(deep acting)로 구분됨(김종진, 2014).

사적으로 느끼게 되는 상태가 된다'는 것임.

□ 감정노동 직업

- 대체로 감정노동(emotional labor)의 개념은 조직이 요구하는 직무에 맞게 자신의 감정을 조절하는 것으로 작업자들이 고객/클라이언트에게 특정한 감정만을 표현하도록 하는 노동이 제공되는 것을 의미. 대인 서비스 업무를 하는 동안 조직적으로 바람직한 감정을 표현하기 위한 노력, 계획, 관리 과정이 포함됨. 이는 자신이 표현이나 감정을 속여서 꾸며내거나(surface acting), 감정 상태를 직무가 요구하는 감정과 맞게 바꾸도록 노력하는 것을 포함하여, 자신의 기분(feeling)을 통제하게 되는(deep acting) 업무 특성을 내포함(Adelmann, 1995; Morris & Feldman, 1996).

- 혹셀드(1983)의 개념적 정의에 기초한 감정노동을 하는 직업은 다음의 세 가지 공통된 특성이 있음. 첫째, 고객과 직접 대면(face-to-face)하거나 일대일로 통화(voice-to-voice)해야 함. 둘째, 대접받는 느낌, 만족감 등을 느끼거나 위협감을 느끼는 것과 같이 다른 사람의 감정 상태를 만들어내야 함. 셋째, 조직(기업) 연수와 모니터링을 통해서 고용주가 직원들의 감정적 활동에 관해서 어느 정도는 통제력을 행사할 수 있음. 즉, 현재 임노동 관계 속에서 직업이 감정에 부담을 지운다는 것이 모든 사람들에게 공통적인 것임.

- 한편 감정노동은 직무 수행 구분에 따라 감정노동 유형은 긍정적(밝은 미소와 웃음; 좋아함, 공감), 중립적(무표정한 태도; 공정함&권위), 부정적(화난 목소리와 태도; 적대&경멸) 감정노동 3가지 행태로 구분할 수도 있음(Wharton & Erickson, 1993). 결국 그간의 주요 감정노동 논의들을 종합해보면 감정노동 개념화는 △직업적 요구(occupational requirements), △감정표현(emotional display), △개인의 내면적인 심리과정(intra-psychic process)으로 구분됨.

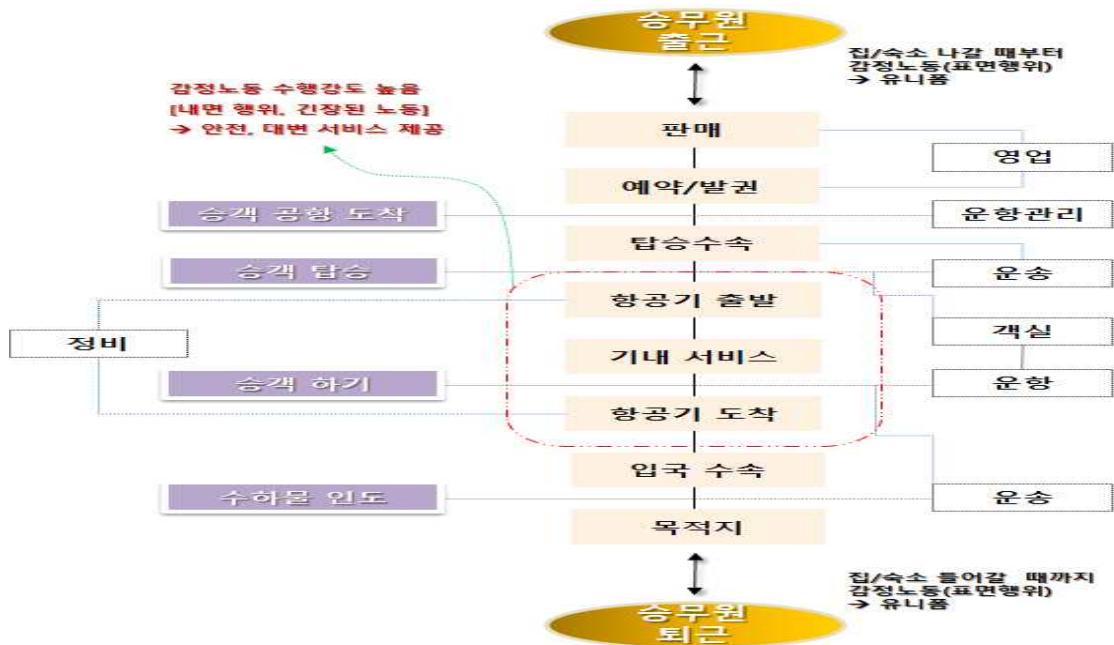
2) 항공사 승무원 노동과정과 감정노동 상황 맥락

(1) 항공사 승무원의 업무 배치와 노동과정

□ 항공사 객실 승무원 업무와 성격

- 객실 승무원의 일반적인 업무 흐름은 전체 항공사 업무 흐름과 연동하여 살펴볼 필요가 있음. 아래 [그림3]에서도 확인 할 수 있듯이 승무원의 주된 감정노동은 ‘항공기 출발 - 기내 서비스 - 항공기 도착’에서 이루어진다고 볼 수 있음. 특히 항공기 출발과 도착 사이의 기내 서비스 과정에서 긴장된 감정노동을 수행하는 상황임.

[그림3] 항공사 업무 흐름 및 업무영역과 객실 승무원 노동과정 배치



주 : 항공사 내부 규정 “비행근무에 준하는 유니폼 착용과 Makeup 및 Hairdo 를 유지해야 한다.”

- 객실 승무원의 노동과정을 살펴보면, 출근 전 집/숙소에서부터 시작되어, 퇴근 후 집/숙소에 도착할 때까지 감정노동을 수행하고 있다고 봐야 함. 그 이유는 주요 서비스 직종 중 작업과 연동된 유니폼을 착용하고 출근하는 몇 안 되는 직종이기 때문임. 우리나라 승무원들은 비행기에서 내려 일을 끝내고 나면 자신이 일하는 동안 만들어낸 ‘인위적인 밝은 기분’(표면행위)의 감정은 어떻게 되는가? 일할 동안의 밝은 기분(표면행위)은 스스로 느낀 것이었을까?

- 항공사 승무원이 집에서 출발하여 공항에 들어가는 순간부터, 그리고 서비스 노동자들 거의 대부분 전화만 잡으면 상냥한 목소리가 저절로 나게 된다는가, 눈물이 나면 서도 웃으면서 얘기하고, 그것이 나중에는 자연스럽게 되는 거짓 자아(false self)를 수

용하게 됨. 그 결과 감정노동자는 내 감정이 없는 것 같은 일종의 감정적 마비와 무감각의 상태를 경험하는 수동적인 상태에 이르며 자아 존중감을 상실할 수도 있음.

[표5] 국내 주요 항공사 객실 승무원 1일 업무 흐름과 내용

- **출근 전**
 - 준비 메이크업, 헤어(각 항공사별 이미지 메이킹, 헤어스타일)
 - 집/숙소와 공항 거리별 차이 있으나 최소 공항 도착 3시간 전 기상
- **공항/회사 도착 및 업무 확인(3시간 전 도착)**
 - 브리핑 1시간 전 공항/회사 출근 → 승무원 락커 룸 도착 → 유니폼 갈아입고 이미지 체크. 개인 스케줄별 출근 시간 각기 다름. 해외 체제(lay over) 비행기간 맞게 소지품 챙김. 당일 비행 공지사항, 새로운 업무 자료 리딩, team구성 확인
 - 탑승 기종 비행기 확인 : 비상출구, 응급구조세트 위치 등 비행기 관련 사항 숙지
- **서비스 브리핑**
 - 서비스 브리핑 : 브리핑 룸(briefing room) 이동 전, 고참(시니어 senior)으로부터 기초 사항 체크(appearance check)
 - 주요 내용 : 메이크업 상태, 립스틱 색, 손톱, 메니큐어, 앞치마 청결 등 검사 신입(주니어junior) 때 주로 시정(체크) 받고 벌점 기록 발생(탑승 전 긴장된 노동 발생)
- **객실 브리핑(25분)**
 - 객실브리핑 : 사무장 주관, 당일 비행 승무원 만남. 스케줄 따라 다른 팀(team)에 통합(join)
 - 주용 내용 : 안전과 보안 서비스 사항 전달, 노선 특징, 승객 수, 상위클래스 vip 명단, 탑재 식사 현황 등. 객실 브리핑 이후 자신 물품(flight-bag과 lay over-bag) 점검 → 승무원 전용 버스 타고 공항 운항 브리핑 룸(briefing room) 이동
- **운항 브리핑(15분) 점검 및 이동(15분)**
 - 운항 브리핑 : 기장 주관. 운항 승무원과 객실승무원 함께 운항 브리핑
 - 주요 내용 : 당일 기상상태와 비행시간, 주의사항 등 비행운항 전반 브리핑(비행 이동)
- **승객 탑승 전 업무**
 - 점검(비상/보안장비 점검, 기타 장비 및 시스템 점검, 기내 청소 작업 상태 점검, 아이템 점검), 지상서비스 준비(신문 서비스, 잡지 서비스, 이어폰 서비스), 승객 탑승 준비, 보딩 위치 및 기타 임무,
- **승객 탑승 및 이륙 전 업무**
 - 비상구 좌석 안내, 환영 인사/기내 방송, 안전 비행 안내 영상 및 시범, 서류 서비스, 이륙 준비 단계별 업무
- **비행 중 업무**
 - 서비스 : 헤드폰, 매뉴 서비스(음료, 식사, 와인, 차&커피), 기내 판매, 객실 순회, 점검, 착륙 전 업무(착륙 40분 전)
- **비행 착륙 후 업무**
 - 좌석벨트 착용 표시 등 전 승객 착석 유지, 승객 하기 후 기내 특이 사항 점검, 비행 후 브리핑 참석(각종 보고서 작성 제출)

- [표5]에서 알 수 있듯이, 객실 승무원의 업무는 항공 업무 흐름과 연동되어 있으며, 작업 '공간'에 따라 '시간' 흐름별로 노동과정이 시작됨. 일반적으로 출근 1시간 전부터

업무 시작(브리핑 1시간 전 도착)되고, 공항 내에서 서비스/객실/운항 브리핑, 항공기 내 주요 업무 등으로 진행 됨.

- 일반적으로 승객탑승 전 승무원이 수행하는 업무와 탑승 시 중요하게 수행하는 업무는 △브리핑(서비스, 객실, 운항 브리핑) 참석 및 확인, △객실 내 장비(비상, 의료) 및 비품 점검, △운항 전후 기내 안전 및 보안 점검(기장 보고), △기내식과 서비스 아이템 탑재 점검, △승객 브리핑, △운항 및 안전 관련 기장 지시 업무 수행(signal), △승객 탑승 전후 객실 내 상황 기장 보고(door close)를 기준으로 진행됨.

- 객실 승무원의 노동강도는 크게 △비행 노선(국내외), △비행 목적지(구주, 미주, 대양주, 일본, 중국, 동남아), △비행 출발 시간과 인입(in, out) 3가지 유형에 따라 차이가 있음. 특히 객실 승무원의 감정노동은 위 3가지 구조적 요인과 맞물려 비행기 좌석 등급(일등석, 비즈니스석, 일반석) 여부에 따라 차이가 있음. 일반적인 감정노동의 '빈도/횟수'는 일반석(이코노믹, 트레블)이 높은 편이나, 감정노동의 '지속성과 강도'는 일등석과 비즈니스석(프레스티지)이 더 높은 편임.

[객실 승무원 노동과 일] - 감정이 없는 나무

“육체/정신/감정노동의 삼중고” , “시간이 바뀐 노동 강도”

저희는 일반석은 다리, 비즈니스석은 허리, 일등석은 머리라고 해요. 그만큼 일반석은 바삐 움직이기 때문에 힘들고, 비즈니스석은 고객 응대가 힘들고, 일등석은 총체적으로 힘들뿐 아니라 정신적 긴장도 있는 거죠. 우리끼리 승무원은 “감정이 없는 나무라 같다”라고 합니다. 뉴욕 같은 경우 하루에도 몇 번씩 컴플레인때문에 힘들죠. 그날 비행에 필요한 것들이 제대로 탑재되었는지 확인해요. 그리고 모든 아이템들을 확인하고. 그리고 비행기가 안전한지에 대해서 보안체크, 안전체크 이런 것들 다 해야 되요. 비행기 때 최고 피크타임은 식사 때죠. 처음에 300명분의 식사확인하고,

짧게 타잖아요. 국내선 김포 제주 정말 힘들어요. 하루에 5번까지 탈 수 있어요. 양복 3번인가, 2번 반까지. 그러니까 오전에 한번, 오후에 한번. 마닐라 같은 경우에는 그날 갔다 그날 오면 업무적으로 힘들죠. 새벽 3시30분에 일어나서 오후 5시쯤 끝나요. 잠을 못 자는 경우가 많으니까. 밤 세워야 되고. 또 외국에서 잠이 안 오는데, 잠을 자야겠다는 스트레스. 업무적으로는

뭐. 어쨌든, 일찍 일어나고 이런 것들이 힘들고, 잠이라던가.

- 한편 객실 승무원 업무 중 기내서비스 기내식(2시간 이상 항공 노선) 제공은 승무원들이 가장 바쁜 시간대이며, 기내식은 이용 좌석 등급에 따라 100여 종이 넘는 것으로 알려져 있음(채식주의, 건강 관련 특별 음식 종류 30여종 이상).⁵⁾ 객실 승무원의 작업과정과 기내 서비스 모두 노동강도와 연동되는데, 대체로 '6시간 이내 비행'(1회 식사), '6시간 이상 비행'(2회 식사), '12시간 이상 비행'(총 3회 식사, 가벼운 식사 refreshment 포함)으로 구분됨.

- 기내서비스 중 기내식 제공 때가 가장 노동업무 강도가 높은 시기임. 항공사들은 승무원에게 자신의 상태(자아)와 기분을 잘 조정해서, 승객들에게 일이 힘들지 않아 보이도록 요구 받고 있음. 고객들이 볼 때 일이 힘들다는 게 티가 난다면, 그 승무원은 업무를 잘 하지 못하는 것으로 인식되는 것임.

- 비슷한 맥락에서 자신의 피로감이나 짜증을 감추는 것도 승무원의 업무로 요구 받는 것임. 승무원이 서비스를 제공하는 동안 피로감이나 짜증을 드러내게 되면, 승객의 만족의 질이 떨어지기 때문임. 결국 피로감이나 짜증을 잠시 동안이라도 한 번에 떨칠 수 있다면 이런 감정들을 감추는 것이 쉽기 때문에, 승무원들은 이 감정들을 떨치려는 노력으로 감정노동을 하게 됨.

[표6] 주요 항공사 운항시간대와 기내식 서비스

기내식 구분	서비스 시간대	기내식 구분	서비스 시간대
아침 식사(breakfast)	05:00 ~ 09:00	저녁식사(dinner)	18:00 ~ 22:00
늦은 아침 식사(brunch)	09:00 ~ 11:00	늦은 저녁식사(supper)	22:00 ~ 01:00
점심식사(lunch)	11:00 ~ 14:00	가벼운 식사(refreshment or light meal)	기타 시간

(3) 항공사 승무원 감정노동

□ 항공사 객실 승무원의 감정노동

5) 객실 승무원의 기내 면세점 판매가 강조되면서 업무성과에 반영되는데, 기내 판매 종류가 400가지나 되는 상황(10년전 약 100가지)임.

- 감정노동이라는 개념을 처음으로 사용한 혹셀드의 책(관리된 마음)에서 그 연구대상은 '항공사 승무원'(미국 델타항공)이었음. 그런데 국내 감정노동 실태조사에서는 항공사 승무원 관련 감정노동 연구조사는 거의 전무하며, 경험적인 사례조사는 거의 없고, 일부 제한적인 설문조사에 불과한 실정임.

- [표7]은 국책 연구기관의 감정노동 연구결과 자료이며, 이에 따르면 조사의 표본과 지표의 타당성의 한계가 있음에도 국내 항공사 승무원은 가장 감정노동 수행이 높은 직업(4.7점, 0점~5점 만점)으로 나타나고 있음. 실제로 국내 서비스 교육(CS) 거의 대부분 항공사 사례들을 기준으로 전형으로 진행되고 있으며, 국내 주요 민간기업의 내외 서비스강사 대부분도 항공사 승무원 출신임.

[표7] 국내 감정노동 수행 30개 직업

순위	직업	점수(5점 만점)	순위	직업	점수(5점 만점)
1	항공기 객실 승무원	4.70	16	물리 및 작업 치료사	4.20
2	홍보 도우미 및 판촉원	4.60	17	비서	4.19
3	통신서비스 및 이동통신기 판매원	4.50	18	스포츠 및 레크리에이션 강사	4.18
4	장례상담원 및 장례지도사	4.49	19	치과의사	4.16
5	아나운서 및 리포터	4.46	19	사회복지사	4.16
6	음식서비스 관련 관리자	4.44	21	여행 및 관광통역 안내원	4.15
7	검표원	4.43	21	경찰관	4.15
8	미술사	4.39	23	결혼상담원 및 웨딩플래너	4.13
8	패스트푸드원	4.39	23	유치원 교사	4.13
10	고객 상담원(콜센터 상담원)	4.38	23	연예인 및 스포츠 매니저	4.13
11	미용사	4.35	26	경호원	4.12
11	텔레마케터	4.35	26	보험 영업원	4.12
13	출납창구 사무원	4.34	26	보육교사	4.12
13	응급구조사	4.34	29	약사 및 한약사	4.11
15	간호사(조산사 포함)	4.33	30	여행상품 개발자	4.10

주 : 1) 표본 - 조사대상 203개 직업, 조사표본 5,667명
 2) 문항 - ①고객에게 자신의 실제 감정과 다른 거짓 감정을 표현하는 행위
 ②고객에게 보여주려는 상냥함 친절함 등이 몸에 배 이를 행하는 행위
 자료: 한국직업능력개발원 2012년 실태조사 보도자료 재인용(2013.4.29.)

- 개별 항공사들은 승무원의 신체적 행위(기내 서비스 때 음식 접시를 어떻게 다루는가)뿐만 아니라, 그 승무원의 기분과 그 기분이 '편안해 보이는 미소'에 드러나는 방식에도 권리(서비스 매뉴얼과 인사 평가 반영)를 행사하고 있음. 예를 들면 승무원의 환

한 미소는 화장, 유니폼, 기내 음악과 편안한 느낌의 색상, 장식, 음료의 연장선상에 있는 것 중 하나(승객 기분 좌우: 승무원에게 미소는 일의 한 부분)임.

[승무원 감정노동 유형1] - 일등석 문제 해결

“무릎을 꿇고 사과”

예전 일등석에 고객에게 기내 서비스 시간에 주무시고 계셔, 식사 서비스를 제공하지 못한 적이 있어요 그런데 그 고객이 식사 제공받지 못했다고 이야기 했고, 차후에 제공 가능한 메뉴(한식, 양식 등)를 이야기 했어요 그래서 조금 후에 식사를 제공했는데, 본인은 모든 메뉴를 제공 받는 것으로 알고, 왜 나한테 이것 하나만 주냐고, 큰 소리 치고 소란을 한 적이 있어요. 그때 최대한 문제를 빨리 해야 하는데, 비행기 내릴 때까지 2-3시간 계속되었거든요. 심지어 옆에 있는 다른 고객들까지 “오늘 여기 정신병자 탭 나고” 이야기하셨거든요. 그러면 우리는 다른 분들에게 죄송하니까. 또 최대한 고객 요구에 맞추어야 하고, 일이 커져서 일단 무조건 사과하죠. 그때 우리들이 무릎 꿇고 사과한 적이 있어요.

[승무원 감정노동 유형2] - 규정 위반의 무리한 요구

“사기 그릇에 라면, 이코노믹 직원에게도”, “담배 들고 때리려 했어요”

1등석 임원 이코노믹석에 있는 자기네 직원들에게도 본인이 먹고 있는 라면(사기그릇)을 가져다주라고 했는데, 객실 승무원이 회사 규정상 안 된다고 하자. 큰 소리 치고 난리가 난 적이 있습니다. 보통 외국항공사나 타사 항공기를 이용했던 내용 혹은 잘 못 알고 있는 내용들을 요구하면서 말썽이 생기죠.

기내에서 큰 소리로 문제가 된 고객들이 사실 회사에 이야기하지는 않아요. 본인들이 잘 못한 것 알기도 하고. 그냥 “나 너네들에게 이런 대접 받을 권리 있다” 그런 거죠. 그런데 사실 크게 문제될 소지도 아닌 내용들이 나중에 고객들이 회사에 이야기해서 문제가 됩니다.

예의 없게 말하는 사람이 가장 싫어요. 저는 그렇게 진상을 많이 만나지는 않았는데, 말도 안 되는 것 요구하는 거죠. 억지 부리는 것. 억지 부리고 무례하게 하고 그렇게 하는데도, 참아야 되니까 그게 힘든 거죠. 예전에 면세품으로 담배를 안 파는데, 예전에는 판매했거든요. 면세품 팔다가 담배로 맞을 뻔 했어요. 그때 담배가 다 떨어져서 안내를 했는데, 저쪽 카트에서 담배가 왔어요. 손님 드렸는데, 담배를 들고 때리려고 했어요. 그때 너무 굴욕적이었어요. 눈물

날 뿐 했어요.

(가끔)저도 어떻게 해야 할지 모르겠어요. 옆에서 다독여주죠 그냥. 그래서 요즘에 고민을 해요. 왜냐면 그동안은 제가 해 줄 수 있는 입장이 아니었는데, 후배가 그렇게 되었을 때 커버해 줄 수 있는 위치에서 어떻게 하는 게 맞는가, 저 손님을 어떻게 응대해서 아닌 건 아니라고 말을 하고 손님하고 하는 게 맞는가. 요즘 이런 생각을 많이 해요.

[승무원 감정노동 부조화/격차] - 자존감 상실, 일에 대한 실망

“대학 4년간 공부해서, 이런 일하려고” , “장승이죠. 땅콩 이후 더 심해요”

(고객에게 폭언폭행 당하면) 심할 때 며칠 가요. 잊혀 지지 않죠. 밥/라면이 뭐라고 그렇게 요구등을 하는지. 일등석에 3명 정도 배치되거든요. 그런데 일반 고객들은 잘 모르시지만 /등석 승객이 무엇을 요구하면 곧장 응대할 수 있도록 2-3시간 내내 응시해야 해요. 어쩔 땐 헤드 셋 끼고 음악을 듣거나 영화를 볼 때도 있잖아요. 그래도 우린 계속 응시해야 해요. 그럴 때 ‘장승 이죠’ .

“땅콩사건 이후 더 하는 것 같아요. 우리들을 배려하고 고마워하시는 분들도 많은데, 그 분들은 눈에 드러나지 않거든요. 티도 안 나고. 그런데 하나 하나 문제점을 지적하시는 분이 있고, 예전에 비해 갈수록 더 까다로워진 고객들이 많아요. 저는 예전에 진상고객에게 크게 문제가 된 적이 있었는데, 그때 정말 죽고 싶다는 생각이 들더라 구요. 내가 이런 대접 받으려고 학교에서 공부하고 이 일을 하고 있나. 자존심 상하죠.

- 앞의 면접조사 내용들을 종합해보면, 항공사들은 웃어 보이는 것 같은 사람들하고 다른 인간적(?) 표현을 자사 승무원들에게 (임금을 받기 때문에) 강조하고 있음. 과거 미소와 서비스뿐 아니라 진정으로 행복하고 편안한 여행을 약속하는 광고는 대표적 현상임. 현재 승무원에게 미소는 일의 한 부분임. 국내 항공사 서비스 규정에 “미소 없이 승객을 대할 수 없다. 미소는 승무원의 의무이다.”라고 명시된 것이 대표적 사례임.

3) 항공사 승무원 감정노동 강요 메커니즘 - 조직운영과 인사제도

(1) 항공사 승무원 노동환경과 노동조건

□ 항공사 객실 승무원 노동조건

- 객실 승무원의 노동조건과 관련해서는 근무시간과 휴식시간 문제가 주요 쟁점임. 현재 승무원의 총근무시간은 원칙적으로 △승무, △편승, △대기근무, △교육, △훈련, △지상근무 및 휴일을 포함하여 구성되고 있음. 그런데 현재 객실 승무원 근무 일은 매월 20일~25일 사이에 다음 달 일정을 할당 받음.

- 보통 한 달 평균 70(80)~100시간의 비행을 하게 되며, 한달 보장 휴무(day-off)는 7일~8일(최소 8일) 정도가 원칙이나 실제로 인력 부족 등으로 법정연차휴가 조차 사용하지 못하는 상황임. 현재 월 평균 9.6일의 보장휴무가 있어야 하나, 현장에서는 지켜지지 않아서 다음 해로 넘겨서 부여하거나 기 부여된 연차휴가, 병휴를 보장휴무로 변경하고 있는 상황임.

[표8] 항공사 객실 승무원의 노동시간 구분

노동시간 구분	내용 설명
근무시간	객실 승무원이 비행임무를 수행하기 위해 항공사가 정한 장소에 나타난 시각부터 시작하여, 해당 임무가 종료된 시각까지의 경과한 시간. show-up time부터, de-briefing까지의 시간
편승 (additional flight)	객실 승무원이 승무를 위해 또는 승무를 종료한 후 공항과 공항간을 항공기 편으로 이동하는 것
비행근무시간	휴식시간이 끝난 직후 해당 비행이나 연속된 비행을 행하기 전, 근무를 시작하는 순간부터 해당 비행이나 연속된 비행을 마치고 모든 근무를 벗어난 시점까지의 총 시간
대기근무 (stand-by)	정기 혹은 부정기 항공편의 결원에 대비한 총원승무를 위해 지명된 객실 승무원이 지정된 장소에서 정해진 시간동안 대기 근무 하는 것
탈 근무시간	항공사로부터 모든 제한, 근무 혹은 책임에서 벗어난 기간
휴게시간	일반적인 근로기준법에 명시된 4시간 근무 30분 휴식(8시간 근무 60분 휴식)
승무시간 (flight time)	타임 테이블(time table)상에 나온 해당편의 비행시간
급여시간 (pay time)	임금(급여) 계산을 위한 기준 시간으로, 객실 승무원이 탑승한 항공기가 움직이기 시작한 시각부터 비행완료 후 정지한 시각

[표9] 항공사 객실 승무원의 휴게시간 기준

객실 승무원	비행 근무 시간	휴식 시간	문제점
최소 객실 승무원	14시간	8시간	
최소 객실 승무원 1명 추가	16시간	12시간	
최소 객실 승무원 2명 추가	18시간	12시간	
최소 객실 승무원 13명 추가	20시간	12시간	

주 : 연속되는 7일에 연속되는 24시간 이상의 휴식 규정

- 객실 승무원 근무시간(근무 년 1월1일~12월31일, 근무 월 1일-30일/31일)은 1개월

(역월) 120시간, 3개월(분기) 350시간, 연간 1,200시간 이상 넘지 못하도록 규정하고 있음. 외국 항공사의 경우 월 80시간 남짓인데, 국내 항공사의 경우 100시간 가까이 되어 연간 1,200시간 되고 있음. 예전에는 1,000시간이었다가 최근 최대 1,200시간까지 가능하도록 명시되어 있음.

- 한편 객실 승무원의 휴식시간(rest) 산정 기준은 승무원 인원(수)에 따라 연속되는 24시간 동안 비행 근무, 비행 근무 후 지상에서의 휴식시간 기준 등이 명시되어 있음. 하지만 현재 국내 항공사는 인력 부족과 비행시간에 따른 임금 지급 형태이므로 연차 휴일도 제대로 활용하지 못하는 상황임. 외국 항공사의 경우 매월 본인이 3~5일 정도 자유로운 휴가를 활용하는 것과 대비 됨.

(2) 항공사 승무원 조직운영과 인사제도

가. 승무원 조직 운영 - 업무/직무와 감정노동

- 노동문제 연구자 시각에서 보면, 항공사 객실 승무원 직무수행 핵심업무는 '①비상 탈출(emergency evacuation) → ②안전보안업무(in-flight safety and security) → ③승객지원(assist passengers) → ④기내서비스(hospitality and in-flight service)' 순으로 봐야 함.

- 하지만 국내 항공사와 일반 고객들의 인식은 반대로 '기내서비스'와 '승객지원'이 우선 핵심업무로 인식되고 있음. 이렇다 보니 객실 승무원의 채용과정(신체, 용모, 연령)에서부터, 채용 후 업무(서비스 제공과 판매) 초점이 '편안하고, 좋은 이미지'를 통한 이윤/수익의 관점에 있음. 때문에 객실 승무원의 직무 수행과 일의 전반적인 업무 수행 과정 모두 감정노동을 강요하는 메커니즘으로 구성되어 있음.

[승무원 감정노동 강요 메커니즘 1] - 회사 감시와 통제

“회사 보고와 칭송, 불만제도” , “우리들 내부 신뢰가 없어요”

우리끼리 유명한 이야기인데요. 면도기 사건이라고. 고객에게 각 좌석(등급)별로 제공할 수 있는 메뉴(아이템)라 제공하지 못하는 메뉴(아이템)가 있는데, 일등석이 아닌 고객에도 면도기를 주었다가 나중에 그 사실이 회사에 알려지는 바람에 회사 규정을 어긴 죄로 문제가 된 것

있어요. 만약 문제가 되면 또 비행기 내린 이후 곧장 보고 해야 해요. 집에도 가지 않고 공항 확장실에서 스마트 폰으로 팀장에게 보고 해요. 그런 일은 휴일휴가나 아침 저녁도 없어요. 시도 때도 없이 연락하죠. 사생활도 없고.

사실은 가장 큰 문제는 회사 규정상 하면 안 되는 무리한 요구거든요. 문제는 규정대로 해서 고객과 문제가 되면 문제(불평)가 되었다고 유연하게 대처 못했다고 감점 받고, 규정대로 하지 않으면 규정을 위반한 것으로 감점 받고 어떻게 할 수가 없는 상황이죠. 회사에 불평, 칭송제도가 있는데. 이게 우리들 사이의 신뢰를 무너트려요. 적당히 해결된 것도 보고하지 않으면 문제가 없는데 또 내부 고발자들이 있거든요. 그러니 서로가 맞지 않고. 여자들이 많다보니 문제들 해결이 안 돼 회사 떠나는 애들도 많아요.

(문제가 생기면) 제가 속한 팀, 같은 동료들한테도 피해를 주는 거고. 팀에 압력이 들어와요. 같이 연대책임을 지는 거죠. 부장, 과장. 그리고 인사과라에도 굉장히 크게 영향을 미쳐요. 이게 결국은 그럴 수도 있는데, 나에 대한 인사평가 등등으로 보는 게. (...중략...) 고객들이 좋은 서비스를 받고 칭찬 써주면 고마운데, 크게 플러스는 안 돼요. 그것도 문제예요. 칭찬이 많이 있으면 좋은데, 불만은 하나만 있어도 고과에 커요.

[승무원 감정노동 강요 메커니즘 2] - 여성 인권 침해적 요소

“3년차 이쁜 애들만 1등석에 배치 했었죠”

예전에 /등석 고객들이 회사에 이야기를 했데요. 요즘 여기 왜 늙은 것들만 배치했냐고. 그래서 이전에는 /등석에 숙련된 고참들이 배치되었는데, 그 이후 3년 지난 소위 이쁜 애들로 배치했었어요. 그래서 오래된 선배들은 음식 만드는 후선쪽에 배치되어 고객들은 얼굴 보지 못하죠. 참 어이가 없죠. 그러다가 다시 최근 다시 문제가 되어 일부 바뀌었어요. /등석일수록 서비스 제공해야할 메뉴, 아이템이 많거든요. 그런데 보름 정도 교육받고 곧장 배치되면 문제가 발생할 수 밖에 없거든요. 그래서 회사에 컴플레인이 들어오자 배치를 썩긴 하는 것 같아요.

국내 항공사 감정노동 행동 모델

Best	Worst
1. 세련된 화법, 밝은 표정, 부드러운 자세를 견지하여 고객에게 호감과 편안함을 제공하며 분위기를 밝게 한다	1. 어색한 화법, 어두운 표정, 경직된 자세 등이 표출되는 사례가 있고 고객들 에게 편안한 서비스를 제공하지 못한다
2. 비행근무 규정 및 안전 / 서비스 Procedure를 정확히 준수하며 사후에 Feedback 업무에도 치밀함을 보인다	2. 비행근무 규정 및 Procedure를 준수하지 않고 본인의 편의에 따라 일처리를 하는 경우가 있으며 사후에 Feedback 업무에도 공백을 보인다
3. 비행근무 규정 및 안전 / 서비스 Procedure를 정확히 준수하며 사후에 Feedback 업무에도 치밀	3. 비행근무 규정 및 Procedure를 준수하지 않고 본인의 편의에 따라 일처리를 하는 경우가 있으며 사

함을 보인다
4. 내/외부 고객의 Needs에 부합하고 감동의 서비스를 제공할 수 있는 Mind를 견지하며 좋은 평판을 유지한다
5. 신체/정신적으로 최적의 상태로 근무에 임하기 위하여 기본 품위를 유지한다

후에 Feedback 업무에도 공백을 보인다
4. 내/외부 고객의 입장보다는 업무추진시 편의성을 우선시하는 경우가 많으며 Complaints를 받는 사례도 있다
5. 회사규율에 어긋난 행동을 하거나 근무에 지장을 초래할 정도로 자기관리에 소홀한 면이 있다

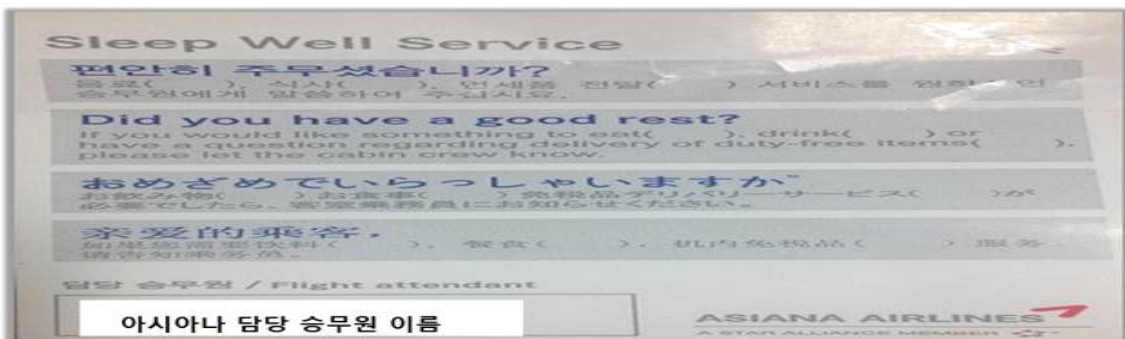
[승무원 감정노동 강요 메커니즘 3] - 고객 제일주의?

1. 고객 감동의 정신	2. 고객 제일주의 정신
3. 객실승무원의 서비스 마인드	
- 감정을 관리한다. 서비스의 완성을 위해 자기를 스스로 통제하는 감정의 조절은 서비스 태도의 기본이다.	
4. 서비스인이 갖추어야 할 태도	
- 고객 우선의 자세를 확립한다. 특성에 관계없이 모든 사람에게 존중심을 갖는다.	

- 국내 항공사 서비스 규정과 매뉴얼 대부분 승무원의 감정노동 강요(표현규칙) 내용으로 형성되어 있음. 초기 항공사 승무원들은 감정노동 수행으로 표면적 감정노동(겉으로만 미소, 표현)을 요구 받았다면, 이제는 승무원 채용 이전부터 사회적 분위기와 조직적 차원에서 내면행위(진실 된 혹은 그렇게 느끼는)를 요구 받고 있음.

- 국내 항공사 감정노동 행동 모델(Best vs. Worst)의 5가지 영역별로 세부 예시들이 구체적으로 규정되어 있음. 예를 들면 승무원의 감정노동 표현규칙으로 말투, 화법, 표정, 자세, 분위기, 감동 서비스, 품위 등의 최상(Best)의 기준을 제시하고, 이에 따른 문제점(Worst)을 비교사례로 제시하고 있음. 이와 같은 규정은 조직 운영의 서비스 과정에서 대표적으로 나타나고 있음. 예를 들면 [그림5]의 아시아나 항공의 '서비스 텍'은 항공기 내부 구역별 담당 승무원의 실명을 표기한 텍(tag)을 붙이는데, 이는 감정노동을 강요하는 대표적인 조직운영 사례임.

[그림5] 아시아나항공 서비스 담당 승무원 실명제 - 서비스 텍



[인권 침해적 노동] - 자유로운 것 하나 없는 통제

- 눈높이 자세, 걷는 자세, 서있는 자세, 앉는 자세, 방향안내, 인사자세
- 용모복장, 표정, 말씨(대화법, 화법), 태도, 시선 처리 (Eye Contact)

- 이처럼 국내 항공사의 고객 제일주의, 고객감동 등의 서비스 규정과 매뉴얼 등은 감정노동 관리의 대표적인 사례임. 예를 들면 고객들에게 진심으로 환영받고, 진심에서 우리나라를 감사할 만큼 고객의 권리에 관해 승무원들에게 인식/자각시키는 것임. 승무원의 표현작업(display work)과 감정노동이 직업의 일부라는 시각을 엿볼수 있는 것임. 대표적으로 국내 항공사 승무원의 유니폼 규정, 메이크업, 태도 등의 세세한 규정 등에서 잘 알 수 있음.

나. 승무원 평가제도 - 내부 통제와 감정노동

- 국내 항공사들은 이런 감정노동을 강요하는 메커니즘으로 각 회사별로 인사관리와 평가제도에 반영하고 있는 상황임.⁶⁾ 이와 같은 제도는 객실 승무원의 서비스 제공 과정의 △칭송/불만 별점, △업무상 질병과 재해(무결근 가점, 공상/산재 처리 시 별점) 등으로 제도화 되어 있음.

- 현재 항공사 평가제도는 1년에 2회(상반기/하반기) 정도 진행되며, 평가 영역 중 '서비스 만족도' 평가가 감정노동을 강요(항목과 배점)하는 내용으로 구성되어 있음. 특히 고객 칭송과 불만 평가 시스템(파트장 면담, 기록, 서비스개선 계획서 14일 이내 제출)은 개인과 팀에 영향을 미치는 대표적인 감정노동 강요 제도로 판단됨.

가. 능력평가 30%(상대평가)

5등급: A등급(96점~100점) ~E등급(76점~80점)]

중간고과자 평가 60% + 최종고과자 평가 40%

나. 업적평가 70%(절대평가)

그룹 MBO 10% + 기내근무평가 30% + 서비스만족도 25%(칭송 5% + 불만 20%) + 근태(20%) + 업무지식평가(5%) + 자격(방송) + 제안(+@)

[* 그룹 MBO 평가 : 서비스/품질(50점) + 그룹/자기관리(30점) + 안전(20점)]

6) 평가제도는 '능력평가'와 '역량평가'로 구분되고, 역량평가는 MBO 평가 방식(그룹과 개인)이라는 성과주의적 신인사제도(현장 기내 면세 판매 등 업무 기여도 실적 반영)를 도입한 상태임.

[표10] 대한항공 평가제도

핵심 업무	세부 내역	비중
팀 단위 성과	팀 단위 성과평과 실적	30
비행근무	타 팀장에 의한 타 팀원 평가 결과	10
칭송/불만 관리	고객칭송 실적(5), 불만 실적(10)	15
비행손실 방지	징계 실적(10), 공상/산재 실적(10), 병가 일수(5), 병가 건수(5)	25
자기 개발	업무지식/기초체력 테스트 결과(5)	5
업무 기여도 1	사전주문서 접수 실적	12
업무 기여도 2	팀/회사 기여실적	3

[표11] 대한항공 평가제도 - 고객 불만 접수(VOC)

구분(팀)	절차 무시	업무지식	태도	실수	목표 점수	불마 점수
1팀						
2팀						
...						
9팀						
10팀						
계						

[표12] 아시아항공 평가제도

서비스/품질(50)		그룹/자기 관리(30)		안전(30)	
포상/징계	우수승무원(+3) 기내판매(노선별 우수팀 +2) 제안제도/캐빈리포트(+3) 사내외 포상(+4), 징계(-4)	업무지시 수행률	90% 이상 (+2) 50% 이하 (-2)	안전 보안업무	CCM 적발(-2) 장비분실(-2) 교육 미이수(-1) 비상상황 모범(+3)
칭송/불만	고객 칭송/인터넷(+1) → 5건이하 적용 고객 불만(-5) → 건당 적용	외국어	해당 자격 상위 정자격 U/C(각 +5)	안전 관리	무재해 달성(+1) 승객 재해 발생(+1) 기내 화재 발생(-1)
기내평가	상위 10%(+2), 20%(+1) 중간 40%(0) 하위 20%(-1), 하위 10%(-2)	방송 (자격)			
딜레이	5분-10분(-2) 10-20분(-4), 20분 이상(-5)	근태	무근태(+2) 1회(-1) 2회(-2) 3회 이상(-4) 무병가(+2)	대외 기관 수검	지적 없음(+3) 현장개선(-1) 개선권고(-2) 시정지시(-3) 신규 항공기 보안측정통과(+1)

주 : 1) 아시아나항공은 내부 규정에서 불만접수, 이미지 메이킹, 근태점수, 인사평가, 과정 탈락자의 경우 인상승진 대상 1년간 입과제한 하고 있음.
2) 아시아나항공 병가 처리 규정 중 '병가초치시 연차휴가를 우선적으로 사용하되, 병가 신청일을 기준으로 해당연 도 연말까지 잔여 2개월 당 1일의 연차휴가를 우선적으로 사용할 수 있도록한다' 고 규정되어 있음.

[표13] 아시아항공 평가제도 - 칭송, 불만

	등급 1	등급 2	등급 3	등급 4
1. 칭송 기내서신, 이메일 전화, 서신	Excellent (2점) 정성스럽고, 타에 모범	Good (1점) 모범적 서비스 제공 인정	Regular (0.2점) sns 등 경로 칭송	
2. 불만	Poor (항공 -10, 본인 -20) 고객 불편 초래 기준/절차 무시 시간-금전적 손해 비상식적 서비스 제공 허위 진술로 고객 해 불편 불만 증폭 불만 미보고	Regular + (항공 -7, 본인 -15) 기준/절차 무시 서비스 기대수준 이하 업무 미숙지 불편 기본 예절 이하 불평 부적절 서비스	Regular - (항공 -4, 본인 -6) * 불만 내용 아래 기준/절차 미준수 적절한 서비스 제공 규정 업무, 불만 발생 외적 문제로 불만제기 현장 문제 해결 책임소재 불분명	Nothing (미반영) * 불만 접수 내용 승무원이 아닌 기타 사유 발생 sns 불만 중 고객 인적사항 미발생

- ① 고객 칭송(Compliment) : 승무원이 고객에게 제공하는 캐빈서비스 중 적절한 서비스로 인하여 외부고객으로부터 감사 또는 격려 등을 전달받은 것
- ② 고객 불만(Complaint) : 승무원이 고객에게 제공하는 캐빈 서비스 가운데 부적합한 서비스 인하여 외부고객이 회사로부터 부당한 대우를 받았다고 판단되어 회사를 상대로 하여 이의를 제기하는 것
- * 손해배상 청구(Claim) : 회사가 고객에게 제공하는 캐빈 서비스 가운데 부적합한 서비스로 인하여 발생한 손해에 대하여, 외부고객이 회사를 상대로 하여 물질적인 손해배상을 청구하는 것

고객불만 서비스 개선 계획서(승무원 작성용)				
작성자	이름		직급	
	사번		소속	
불만 등급	Poor ()	Regular +()	Regular - ()	Nothing ()
편명 및 날짜	OZ 편, 201__년 월 일			
고객 정보	이름		기타	좌석, 회원번호 연락처
불만 내용				
문제점				
향후 개선 계획				

주 : 그룹장/파트장은 승무원 보고서 내용을 동일한 양식으로 요약 기재하도록 함

(3) 항공사 승무원 인권침해

- 무엇보다 국내 항공사의 가장 큰 문제는 감정노동을 강요하는 인권 침해 요소가 회사 규정과 매뉴얼 등에 구체적으로 규정되어 있다는 점임. 예를 들면 “고객에게 불쾌한 혹은 불편한 문제가 발생할 경우, 승무원의 비행 정지나 벌칙”이 가능하도록 되어 있음. 현재 대한항공과 아시아나항공의 자사 규정을 보면, 승무원의 몸, 얼굴, 머리, 옷, 신발, 엑세서리 등과 관련하여 매우 꼼꼼하게 명시적, 강제적, 포괄적으로 다양하게 표현과 행동 등을 규정하고 있음.

[노동인권 침해 사례] - 회사 규정, 업무 vs. 불필요한 표현의 자유 제약/침해

- 몸&얼굴: 메이크업/여드름/뽀루지/치아/수염/파마/매니큐어/손톱길이/태닝
- 헤어: 길이/염색/고무줄/밴드/리본/핀 등
- 옷&신발: 의류(바지, 치마)/블라우스/내의/스타킹/구두 굽 높이 등
- 액세서리: 귀걸이/목걸이/팔찌/반지/시계 등

가. 신체 규정 인권침해 세부 사례

- ① 코털이 밖으로 나오지 않도록 한다.
- ② 담배나 커피 등에 의한 착색이 심한 경우에는 치아 미백관리를 통해 깨끗한 치아를 유지한다.
- ③ 새치머리와 흰머리인 경우에는 반드시 지정 색상으로 염색한다.
- ④ 곱슬머리의 경우 반드시 Hair Dryer 로 웨이브를 펴서 손질한다.

나. 복장 규정 인권침해 세부 사례

- ① 유색 매니큐어 (Manicure)의 색상은 유니폼과 Makeup 과의 조화를 고려하여 선택하되 하얀색 핏감이 많이 나는 것은 피한다.
- ② 넥타이 핀은 지급품에 한하여 착용하며, 넥타이를 맨 상태에서 위에서 2/3 위치에 꽂는다.
- ③ 귀걸이는 단순한 디자인의 부착형 (폭 5mm 이내) 1 쌍에 한하여 허용하고 유색의 보석류나 흔들거리는 디자인은 금하며, 한쪽 귀에 1 개씩만 착용해야 한다.
- ④ 헤어밴드나 헤어핀의 색상은 회사 지급품인 청자색과 베이지색 중 선택한다.
- ⑤ 앞머리는 눈을 가리지 않아야 하며, 서비스 시 옆머리가 흘러내리지 않도록 고정하여야 한다. 이 경우 헤어 밴드와 앞머리 고정용 핀 1 개까지만 착용 가능하다.

- 국내 항공사 인사규정과 서비스 규정에서 명시된 문제점은 근로기준법에 명시된 휴일 휴가나 병가 등을 활용할 경우 인사고과에서 불이익(팀, 본인 감정)을 받도록 한 규정임. 그런데 실제로 더 큰 문제는 내부 규정과 서비스 매뉴얼에 명시된 ‘과도한 신체(몸)의 자기결정 침해’, ‘과도한 표현의 자유 침해’이며, 이는 국내 항공사의 승무원에 대한 인권 침해로 판단됨. 과거 여성 승무원의 치마 복장 강요(?)가 성차별로 문제시되거나, 서비스 제공 과정에 명시한 ‘감정노동’ 문제는 빙산의 일각에 불과한 것임.⁷⁾

- 문제는 단순 회사에 고용된 종사자가 지켜야 할 규정 수준을 벗어난 과도함을 넘은 인권침해 요소가 너무 많다는 것임. 심지어 담배와 커피 등으로 인한 치아 색, 민

7) 제2조(정의) 3. “**평등권 침해의 차별행위**” 포괄적으로 해당된다고 볼 수 있다. 현재 국가인권위 관련 법(2014.3.18.)에 의하면, “**평등권 침해의 차별행위**란 합리적인 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신 지역(출생지, 등록기준지, 성년이 되기 전의 주된 거주지 등을 말한다), 출신 국가, 출신 민족, 용모 등 신체 조건, 기혼·미혼·별거·이혼·사별·재혼·사실혼 등 혼인 여부, 임신 또는 출산, 가족 형태 또는 가족 상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과(前科), 성적(性的) 지향, 학력, 병력(病歷) 등을 이유로 한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.

낮, 머리(세치, 염색), 수염, 속옷 색상까지 인권침해 요소가 세밀하게 규정되어 있다는 점임. 한 승무원은 “우리는 바비 인형이다”라고 한 것은 바로 이를 빗대어 이야기 할 정도임.

[인권 침해] - 승무원 포괄적 인권 침해

“머리부터, 발끝까지 규정해요 바비인형이죠”

회사 규정을 보면 헤어 스타일, 염색, 리본, 핀, 속옷, 매니큐어, 구두까지 규정해요 예전에 기장님 한분이 면도 하지 않았다고 해서 비행에서 제외된 것이 있거든요 (...생략...) 저는 유니폼 입고 있으면 지하철을 안 타고 바로 앞에 마주 앉아 있는 분들 시선이 있거든요 그나마 공항 리무진을 이용하는데, 우리들인 유니폼 입고 있으면 시민들에게 드러나거든요 “핸드폰 보는 것”, “껌을 씹고 있는 것”, “음료나 커피 먹는 것” 모두 시민들이 인터넷 등에 올리거나 회사에 불특정으로 알리면 비행기 편명과 도착 시간대 등을 추적해서 모두 알아내요.

[그림6] 국내 항공사 객실 승무원(여) 유니폼 착용(치마) 인권차별과 안전문제



IV. 맺음말 - 개선과제

□ 정책 방향

- 결국 항공사 승무원의 감정노동 해소를 위해서는 항공사 업무 규정과 직무 재설계가 필요함. 예를 들면 현재의 승무원 업무의 핵심 가치를 ‘서비스 중심에서 안전 중심’으로 업무 규정이 개편되어야 함. 더불어 승무원 서비스 매뉴얼과 지침에 명시된 과도한 감정노동 관리 규정(인사평가, 매뉴얼)을 전면 재검토해야 함. 이는 우리 사회에서

감정노동 해결의 사회적 논의 수준과 정책 차원에서 종합적으로 고려한 방안들이 요구 될 필요가 있음.

- 현재 감정노동의 사전적 관리와 예방은 △법제도 규정(규제, 처벌), △가이드라인 지침(고지, 안내, 홍보, 대응 매뉴얼, 정기 점검 → 노사정 공동 선언&협약), △직무 재설계(업무 기능 배치, 로테이션, 서비스 매뉴얼 개편 등) 등을 통해 가능함. 실제로 감정노동의 사후적 관리와 평가는 △감정노동의 업무상 질병 인정(산재 인정, 보상), △업무공간/시간 재조정(불쾌한 언행 당사자 재배치, 휴식, 작업 중지), △해소 프로그램(교육, 휴식, 상담 제공)을 통해서 가능.

[그림7] 감정노동 규제 양식 정책적 대안 제시방향(안)

사전적 규제양식 (사전 예방)	사후적 규제양식 (사후 관리)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 법제도 규정 : 규제, 처벌 입법화(근기법, 산안법, 조례) ✓ 가이드라인 지침 : 고지, 안내, 홍보, 대응 매뉴얼, 정기 점검 → 노사 공동 협약 ✓ 직무 재설계 : 업무 공간과 시간 기능적 배치, 로테이션(직무/시간 할당) ✓ 고용구조 : 감정노동 주요 직무/업무의 아웃소싱(민원 전담 대응부서 등) 문제 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 법제도 규정 : 실효적인 제도 적용 ✓ 업무상 질병 : 산재 인정 범위 확대, 감정노동 연관 질병 산재 인정, 보상 ✓ 업무 공간 및 시간 재조정 : 불쾌한 언행 당사자 업무 재배치, 휴식 → 작업 중지 권 확대 적용 ✓ 해소 프로그램 : 교육, 휴식, 상담 제공 등

출처 : 김종진(2014), 『한국 사회 감정노동 실태와 개선방향 연구』, 경제사회발전노사정위원회.

□ 개선 과제

- 무엇보다 현재의 항공사 승무원 감정노동 문제 해결을 위해서는 정부의 역할이 중요함. 현재 주요 서비스직 업무 중 항공사 승무원 문제가 현실 상황이 잘 알려지지 못한 이유 중 하나는 항공사 내부의 비인간적인 ‘전제적이면서도 관료적 통제 시스템’ 때문이라는 점을 고려하면, 정부와 유관 기관(국회, 국토부, 노동부, 국가인권위)이 개입할 필요성이 있음.

- 이를 위해서는 정부가 '항공사 승무원 노동인권 특별조사(전수)'를 통한 포괄적 인권침해 및 관계 법률을 위반 현상들이 확인해야 함. 그 과정에서 항공 승무원의 감정노동을 강요하는 조직 운영과 규정을 포착하고 개선방안을 도출해야 함. 물론 이 과정에서 조사결과의 객관성과 중립성을 보장 받기 위해서는 노사정 3자 및 시민사회진영과의 협의 틀을 구성하여 조사과정의 투명성을 담보할 필요가 있음.

① 노동인권 침해적 요거 제거

- 회사 조직 운영 및 인사규정 개편(평가, 매뉴얼 등)
- 감정노동 개선 및 승무원 가이드라인 지침 제공(국회, 인권위, 국토부, 노동부)

② 향후 이행 및 관리 제도화

- 각 이해관계 당사자 및 기관의 정기적 협의 틀 구성
- 현장 승무원 목소리 정기적 참여구조 형성 및 정례화

② 국회 및 정부 기관의 역할⁸⁾

1. 감정노동 논의와 법제도 검토 및 대안 제시

- 1-1. 감정노동 논의/판단 노사정 공동위원회(가칭) 구성
- 1-2. 감정노동 실태 파악과 제도적, 정책적 해결 방안 모색
- 1-3. 고객/클라이언트로부터 언어/신체적 폭력, 심리적 불안 및 스트레스 등 위험 노출 발생 직무의 정부/고용/사업주 방지 최소화 절차 모색⁹⁾
- 1-4. 대면 접촉, 전화 통화 등 불쾌한 언행 해소 방안 - 직무 재설계와 작업 방식[가치 있고 보람 있는 직무 전환 프로젝트 제시]

2. 감정노동 예방과 관리 노사정 공동 선언과 중위 수준 협약(업종별)

- 2-1. 고객과의 상호작용 과정 시 업무상 감정노동 예방과 관리
- 2-2. 감정노동 예방 지침과 가이드(Guide) 마련
- 2-3. 한국형 감정노동 '매뉴얼 핸들링'(체크리스트)과 '실천 규칙' (Codes of Practice) 마련 제시

8) 제도화 내용은 김종진(2014), 『한국 사회 감정노동 실태와 개선방향 연구』, 경제사회발전노사정위원회, p.81 88 쪽 내용 발췌 재인용.

9) (1) 감정 노동자 위협하는 모든 업무 기록 시스템 모색
 (2) 예방과 위기 대응 계획 준비
 (3) 업무 기록과 위기대응에 관한 지침 제공
 (4) 감정노동 위험 및 교육과 트레이닝 수행
 (5) 예방 및 대응팀, 위험 발생 시 지원팀 유지와 발전

(아래 단계별 참고 안)

[1단계 STEP 1] system

- 감정도동 문제 판단과 논의/결정 체계 수립[공동위원회 구성]

[2단계 STEP 2] policy

- 감정도동 수행 시 작업장 예방 및 관리 방침(정책) 개발

[3단계 STEP 3] Identification

- 감정도동 수행 시 작업장 폭력과 연관된 모든 요인 찾아내기

[4단계 STEP 4] Assessment

- 감정도동 수행 시 작업장 내 작업 속성, 환경, 상황, 심각성 평가

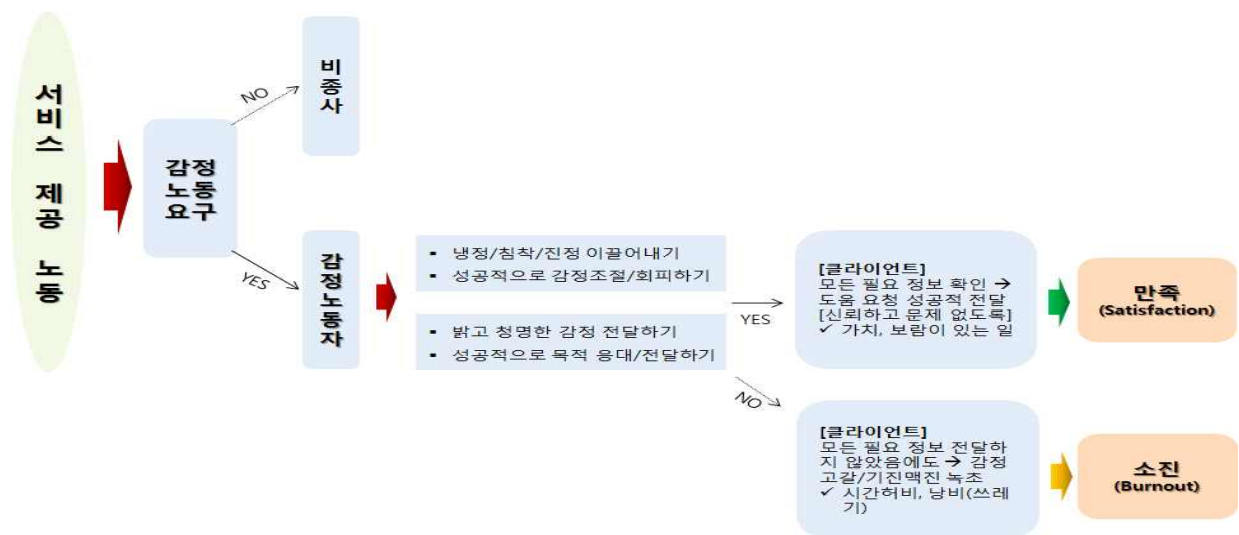
[5단계 STEP 5] restructuration

- 감정도동 수행 시 실제 가능한 예방책 개발 실행(작업장 재구조화)

[6단계 STEP 6] monitoring

- 3년에 1번씩 작업장 폭력 예방책 효과적 상황 검토(실태조사, 점검)

[그림8] 서비스 감정도동자의 보람 있는 직무 전환 모형



발 제 2

항공승무원 노동인권실태와 문제점

권수정 / 공공운수노조 아시아나항공지부

1. 들어가는 말

신규 노동시장에 진입하는 노동자들, 특히 여성 예비 노동자들 중 항공사 취업을 고민하고 준비하는 비율은 상당히 높다. 그러나 승무원노동자들의 노동조건과 실태를 정확히 알고 선택하기 보다는 왜곡되거나 부풀려진 이미지와 정보들이 그 판단의 근거가 되고 있다.

또한 안전이 최우선 과제인 항공업에 있어 철저히 감춰진 노동현실은 해당 노동자들의 권리가 보호되지 못하는 현상을 넘어 시한폭탄과도 같은 위험요소가 되고 있다.

최근 들어 발생한 왕상무사건, 조현아 회항사건 등 몇몇 갑들의 횡포는 항공승무원 노동자들의 입장에서 볼 때 너무나 많은 사례들 중 극히 소소한 하나의 사건일 뿐이다.

항공업이라는 특수 환경을 이유로 그동안 묵인되고 강요된 항공승무원노동현장의 실태와 문제점을 가감 없이 드러내고 이제부터라도 고객과 노동자들이 함께 안전한 현장을 만들어 나가기 위한 대안을 마련하는 시발이 되기를 바라는 마음으로 이번 발제를 준비했다.

2. 항공승무원 노동기본권 실태

1) 근로시간 및 휴게시간

항공승무원노동자의 근로시간에 대한 개념은 현재 근로기준법이 정하고 있는 근로시간과 차이가 있다. 항공기 운항 시 비행기 내의 기압은 평균 0.8기압으로 맞춰지며 언제 흔들릴지 모르는 불안정한 상태의 노동조건을 가지고 있다. 또한 국제선의 경우 밤/낮이 섞이고, 여름/겨울이 뒤바뀌는 노동환경이 주어지기에 국제항공기준에서도 항공승무원노동자들의 비행시간에 대해 엄격히 규제를 하고 있다. 따라서 일반노동자들의 주40시간 근로를 기준으로 법을 적용하기 어려운 특수 조건들을 기본적으로 가지고 있다.

이에 국내 항공사들은 표1)과 같이 근로시간에 대해 세분화 하여 항공승무원노동자들에게 적용하고 있다.

표1) 항공사 객실 승무원의 노동시간 구분

노동시간 구분	내용 설명
근무시간	객실 승무원이 비행임무를 수행하기 위해 항공사가 정한 장소에 나타난 시각부터 시작하여, 해당 임무가 종료된 시각까지의 경과한 시간. (show-up time부터, de-briefing까지의 시간)
편승 (additional flight)	객실 승무원이 승무를 위해 또는 승무를 종료한 후 공항과 공항 간을 항공기 편으로 이동하는 것
비행근무시간	휴식기간이 끝난 직후 해당 비행이나 연속된 비행을 행하기 전, 근무를 시작하는 순간부터 해당 비행이나 연속된 비행을 마치고 모든 근무를 벗어난 시점까지의 총 시간
대기근무 (stand-by)	정기 혹은 부정기 항공편의 결원에 대비한 총원승무를 위해 지명된 객실 승무원이 지정된 장소에서 정해진 시간동안 대기 근무 하는 것
탈 근무시간	항공사로부터 모든 제한, 근무 혹은 책임에서 벗어난 기간
휴게시간	일반적인 근로기준법에 명시된 4시간 근로 30분 휴식(8시간 근로 60분 휴식)
승무시간 (flight time)	타임 테이블(time table)상에 나온 해당편의 비행시간
급여시간 (pay time)	임금(급여) 계산을 위한 기준 시간으로, 객실 승무원이 탑승한 항공기가 움직이기 시작한 시간부터 비행완료 후 정지한 시각

그러나 위 표만을 보면 현장에서 어떻게 적용되고 있으며, 어떤 문제점이 있는지 알아보기 어렵다. 이에 최근에 다녀온 비행의 예를 들어 설명하고자 한다.

예 1)

14:10분 SHOW UP

OZ1045 (15:50 ~ 17:55) GMP / HND ⇨ 승무시간 2시간 5분

OZ1035 (20:15 ~ 22:35) GMP / GMP ⇨ 승무시간 2시간 20분

앞서 발표자가 말하였듯 SHOW UP시간은 모이는 장소와 기종/ 국제선, 국내선에 따라 다르지만 비행기 출발시간 1시간 40분 전~2시간 30분전까지 유동적으로 규정되어 있다.

일단 항공승무노동자들은 SHOW UP 시간 전 출근하여 해당항공편의 정보검색, 항공기의 구조 및 보안안전장비 숙지, 비행하기 위한 유니폼과 외모복장 구비 등 다양한 사전 준비를 완료하고 SHOW UP시간 전에 장소에 모여야 하기에 이미 그 시간 이전에 업무가 시작된다.

그리고 14:10분 해당항공편 모든 승무원들이 모여 그날 비행 정보 및 회사 지시사항 등을 전달받게 된다. 만약 이 시간에 해당 장소에 출근하지 않을 시 규정에 따라 징계가 주어진다. 그리고 버스를 이용하여 항공기 도착 후 비행준비를 하고 비행출발 시간

50분 전 운항승무원과의 합동브리핑을 한다. 항공기의 크기에 따라 다르지만 출발 30분 전 승객들의 탑승이 시작되고 동일하게 한국으로 돌아오는 업무도 진행된다.

위와 같은 하네다 비행의 경우 14:10분 SHOW UP이지만 이미 그 시간 전에 업무는 시작된다. 미션브리핑, 평가자 검색 등 사전에 참가하거나 확인해야 할 업무를 회사가 지시하고 있다. 그리고 하네다에서 김포공항 도착시간 이후 손님하기 및 입국절차를 마치기 위해 기본적으로 30분 이상의 시간이 소요되기에 회사의 근로 감독 하에서의 총 노동시간은 최소화 하더라도 14시10분 ~ 23시5분(총 8시간 55분) 이다.

그러나 실제 급여에 반영되는 시간은 위 표에서 보듯 승무시간도 아닌 PAY TIME이다. 기본 급여의 적용은 차치하더라도 노동법 상 8시간 이상의 노동에 대한 연장근무 수당도 변칙적으로 적용된다.

예를 든 하네다 비행에 대기 근무를 하던 승무원이 투입되었는데, 그 승무원은 이미 비행준비를 완료하고 회사 출근하여 대기 근무를 5시간 가까이 한 상태에서 업무에 투입이 되었다. 그렇다면 회사의 지휘 감독 하에서의 총 근로시간이 13시간이 됴에도 불구하고 연장 근무에 대한 어떠한 보상도 이루어지지 않는다.

이런 사례는 비일비재하다.

지방공항에서 외국으로 나가는 비행편수 투입을 위해 버스로 두 시간 가까이 이동하여 비행을 하더라도 이런 이동시간에 대한 연장근무 인정은 이루어지지 않으며, 악천후 및 항공기 결함등 기타 비정상상황 발생으로 인해 추가 근로가 발생하여도 이를 연장근로시간으로 적용하지 않기에 마음대로 승무원들을 추가근로 시키는 함정이 있다.

예 2)

싱가폴, 델리 등 비행시간이 6시간 이상~ 8시간 미만인 구간

실 근로시간이 8~10시간이 상회함에도 불구하고 휴식시간 및 휴식장소 제공되지 않는다. 또한 연장근로수당 지급하지 않고 있다. 더욱이 실제 비행시간이 8시간이 넘게 나오는 델리 구간을 스케줄 상 7시간 59분으로 만들어 승무원들에게 휴게장소를 제공하지 않으려는 꼼수를 부리기도 한다.

예 3)

OZ235편 ORD/ICN 12:00(한국시간 03시) ~ 16:50

한국시간 기준) 호텔출발	1시 23분
공항도착	1시 41분
항공기 도착	1시 58분
합동 브리핑	2시 13분
승객탑승 시작	2시 30분
DOOR CLOSE	3시 08분

PAY TIME : 14시간 10분

PUSH BACK	3시 11분 - TAKE OFF - LANDING
DOOR OPEN	17시 21분

승객하기 완료	17시 28분
항공기 하기 및 디 브리핑	17시 35분
버스 탑승 후 김포공항도착	18시 25분
오쇠동 본사 도착(출근 장소)	18시 38분

연장근무수당은 비행시간(PAY TIME)에 대해 비행수당의 50%를 가산하여 지급하고 있다. 현재 발제자를 기준으로 비행수당은 7200원이고, 근로기준법상 연장수당의 기준이 되는 시급은 10900원 정도이다. 변칙적인 연장수당 적용은 반드시 시정이 필요하다.

예 4)

OZ 763편 ICN/ DPS SHOW UP 17:10분 19:20 ~ 01:40(한국시간 02:40)

OZ 764편 DPS/ICN 03:00(한국시간 04:00) ~ 11:00

OZ763편의 경우 편도 7시간이 넘는 비행시간, 준비시간까지 합치면 9시간이 넘는 근로시간이지만 휴식장소도 연장수당도 발생하지 않는다.

또한 두 편을 태워 비행기에서 교대로 근무와 대기 반복하게 한다. 대기이동 장소는 손님들과 분리되지 않은 좌석이므로 소음과 불편함을 감내해야 한다.

한국으로 돌아오는 764편의 경우 같은 시간에 SHOW UP하여 대기이동을 하고 발리 도착하자마자 비행준비를 한다. 비행시간만으로는 7시간이지만 극한의 피로를 견뎌야

하는 살인적인 스케줄이다. 그러나 연장 수당도, 휴게 시간과 장소도 주어지지 않는다. 야간노동 중 휴식시간의 개념에 대한 새로운 적용이 반드시 필요한 부분이다.

2) 휴일

현재 대한항공 및 아시아나항공 등 년 116~118일의 휴일을 최소 월8일 이상 제공한다. 항공사 간 차이 있으나 다음 달 개인 비행 스케줄은 한 달 전 또는 늦어도 10일 전에 확정되어 개인에게 배포된다.

그러나 스케줄 배포 이후에도 사용자 임의로 스케줄을 수시로 변경하며 개인의 동의 절차는 이루어지지 않는다. 승무원 간 대기 스케줄도 횟수의 편차가 있으며 휴일 신청 및 개인 간 스케줄 변경도 대단히 힘들다.

이런 상황에서 개인에게 미리 배포된 스케줄 상의 휴일은 일반 근로자의 주휴일과 동일한 개념으로 보아야 함에도 불구하고 현실은 그렇지 않다.

표 2)

DATE	FLIGHT
04/01(수)	DAY OFF
04/02(목)	연차휴가
04/03(금)	369 /370
04/04(토)	DAY OFF
04/05(일)	STAND-BY 확인요망
04/06(월)	114 / 113
04/07(화)	DAY OFF
04/08(수)	212
04/11(토)	211
04/12(일)	DAY OFF
04/13(월)	DAY OFF
04/14(화)	STAND-BY 확인요망
04/15(수)	701/702
04/16(목)	DAY OFF
04/17(금)	541
04/20(월)	542
04/21(화)	DAY OFF
04/22(수)	DAY OFF
04/23(목)	751
04/25(토)	752
04/26(일)	DAY OFF
04/27(월)	369 /370
04/28(화)	DAY OFF
04/29(수)	303/304
04/30(목)	정기안전훈련(터닝3일전완료)

4월 1일, 4일, 7일, 12~13일, 16일, 21일, 22일, 26일, 28일 등 총 10일의 휴일을 제공하는 것으로 통보받았다. 이는 일반 근로자들의 주휴일과 동일하게 근로자와 사용자 간에 주휴로 확정된 것으로 보아야 하나 전날 대기근무가 있을 때 장거리 스케줄을 배정하여 확정되었던 휴일이 변경되거나, 항공기의 변경, 스케줄의 CNXL, 승객의 감소 등의 이유로 해당 노동자의 동의절차도 거치지 않고 휴일변경을 하고 있다. 또한 대체근무를 했을시 발생해야 할 휴일 근로수당 등은 아예 고려되고 있지 않기에 추가 비용이 발생하지 않음으로 개인의 일상은 전혀 기약할 수 없는 상황인 것이다.

3) 휴가사용권 및 생리휴가

휴가 신청제도를 운영하고 있으나 두 달전에 미리 시스템을 통해 신청해야 하며 선착순으로 한정된 인원만 배정하고 있다. 휴가를 부여받은 인원이 공개되지 않아 몇 명이나 공정하게 휴가를 가고 있는지 확인하기 어려운 실정이다. 인력이 상시 부족한 상태이기에 해당 월에 휴가를 신청할 경우 반영되는 비율이 대단히 낮으며, 대부분 병으로 인해 개인휴가를 쓰는 사례가 다분하다. 다음해로 휴가가 이월되는 경우도 있으며, 수당이 지급되지 않는 경우도 보고 되고 있다.

생리휴가는 근로기준법상 반드시 주어야 함에도 불구하고 신청자 대비 주어지는 빈도가 높지 않다. 휴가로 쉬고 싶어도 반영되지 않기에 부득이 무급생리휴가를 신청하는 경우가 많아 근기법을 위반하고 있는 것이 현실이다.

4) 사상, 산재(공상)신청의 어려움

항공사의 특성상 불안정한 노동환경으로 인해 재해발생이 보고되는 횟수가 많다.

기류불안정, 강한 착륙등 재해발생에 대한 빈도에 비해 승무노동자들의 산재신청률은 대단히 낮다. 이는 가벼운 업무상 재해에 대하여 공상으로 처리하는 비율이 높기 때문이기도 하지만 각종 평가지표를 통해 병가에 대해 불이익을 주고 있기 때문에 아예 신청조차 할 수 없는 이유가 더 크다.

대한항공의 평가제도 중에는 비행손실 방지라는 항목으로 공상/산재 실적(10)이 있고

아시아나항공의 경우 업적평가 중 근태 항목에 사상병가에 대한 감점이 들어가며 공상 포함 무병가시 할증점수를 주어 업무 중 발생한 재해에 대해서도 점수가 깎일까 우려해 신청을 하지 못한다.

나아가 그룹이나 팀으로 묶여있는 집단에 대한 평가에서도 개인의 이러한 병가점수가 연동되어 작용하기에 다른 승무원들의 점수를 낮추지 않기 위해서 어쩔 수 없이 개인 휴가를 돌려 사용하거나 아예 치료받지 못하고 무리하게 비행하는 경우도 발생하고 있다.

표 3)

- 캐빈 승무원 인사평가지침 중

3.5 근태

자신에게 할당된 근무명령(CABIN CREW FLIGHT SCHEDULE)을 사적인 이유로 수행치 못하였을 경우 하기 기준에 의거 점수를 차등 적용한다.

사상코드 (CKL3, SICK3, RES3)	일당 -0.3/ 건당 -0.5 중복적용 최대 -10점 적용 무병가 포상점 2점 가산(공상포함)	사상병가
-----------------------------	--	------

- 캐빈 그룹 MBO 운영지침 중

그룹 MBO산출 항목/ 그룹관리/자기계발(30점)

근태	무근태	+2	근태항목코드에 참조
	1회	-1	
	2회	-2	
	3회이상	-4	
	무병가	+2	

5호 담당제나 연좌제처럼 이런 분위기 속에서 산재까지 가는 확률은 대단히 낮을 수 밖에 없으며 이런 혹독한 노동환경은 비행안전에도 심각한 영향을 미친다는 것은 누구나 예측할 수 있는 현실이다.

5) 법정교육(국가필수자격교육)등 업무필수교육 시간 근로시간 제외

승무원 자격을 유지, 갱신하기 위해서는 국토부가 인정하는 법정교육을 매년 이수해야 한다. 항공사 필수 교육이므로 회사의 주도하에 교육이 이뤄져야 하며 유급으로 이루어져야 한다. 또한 년1회 이상 실시하게 되어 있는 성희롱 예방교육도 근무시간 중에 이뤄져야 하며, 해마다 실시되는 건강검진 또한 유급으로 이뤄져야 한다.

그럼에도 불구하고 교육을 온라인강의로 전환하여 휴일 및 개인 휴가 등의 시간을 이용하여 교육과 건강검진 등을 실시하게 하고 있다. 물론 무급이다.

6) 기내판매 강요 및 실적 평가

- 2015년 *월 *일 기관목표금액 (USD) - 중국노선

OZ 303	ICN/CGQ	1,637	OZ 304	CGQ/ICN	1,251
OZ 307	ICN/YNT	778	OZ 308	YNT/ICN	2,792
OZ 333	ICN/PEK	2,543	OZ334	PEK/ICN	3,784
OZ 3615	GMP/SHA	2,481	OZ3625	SHA/GMP	5,934

전 노선에 대하여 위와 같이 매일 목표액이 정해지고 이에 따른 평가가 진행된다. 노선별로 최대 판매 편수 승무원들에게 시상을 하고, 매니저들은 매일 비행에서 목표액 대비 몇%를 달성했는지 기록한다.

위 중국노선의 경우 비행시간이 1시간 안팎인 구간이다.

북경의 경우를 잠시 들여다보면, 비행시간 1시간 20여분 동안 비행기가 이륙하여 안전고도인 10,000FT에 도달하기까지 아무리 적게 잡아도 5분이상이 소요된다. 그리고 도착 15분 전에는 다시 하강을 준비해야 하기에 안전고도에서 승무원들이 승객에게 서비스를 제공할 수 있는 시간은 고작 1시간 남짓이다. 이 시간동안 승객들에게 따뜻한 식사를 제공하고 서류를 서비스하고 면세품 판매를 하면서 요구되는 목표액을 채운다는 것은 대단히 힘들다.

상식적으로 봐도 법과 규정을 준수하면서 단 몇 분 안에 몇 백만 원의 판매목표를 달성할 수 있을까? 국토교통부가 안전관련 실사만 제대로 하고 있다면 이런 목표액을 항공사가 산정하고 해당 노동자들에게 요구할 수는 없을 것이다.

업무의 가중을 떠나 안전 활동 시간에 안전 활동에 전념할 수 없는 현실은 고스란히 승객들의 피해로 돌아갈 수밖에 없다.

추가로 면세품 판매를 담당하는 승무원은 판매대금을 납입해야 하기 때문에 비행을 마치고 본사까지 들어와 정산을 마치고 퇴근해야 한다. 그럼에도 불구하고 이 시간의 추가 노동에 대한 어떠한 보상도 이루어지지 않고 있다.

7) 민원발생에 상시 노출

불만 카드나 인터넷 등을 통해 접수된 불만 건에 대하여 구체적 사실 조사나 진의여부의 확인이 미진하며, 악의적인 글에 대해서도 대응할 수 있는 조건이 부족하다.

평가항목에 불만에 대한 엄격한 관리를 하고 그룹원들과 그 점수가 연동되게 하며 징계를 통한 통제를 하고 있기에 부당한 일을 겪더라도 항의하거나 대항할 엄두를 내지 못한다.

업무상 미진한 부분이나 실수를 떠나 과도한 서비스를 요구하거나 승객이 잘못된 부분에 대해서도 항공사차원에서 노동자를 보호하기 보다는 고객의 요구를 수용하게끔 강요한다.

예) 바퀴벌레 사건 등

8) 인턴제도 악용(비정규직 차별)

인턴제도라 함은 짧은 시간에 그 업무에 대한 적합성을 확인하려는 목적이 있다. 그럼에도 불구하고 현재 항공사에서는 1년~2년까지 인턴제도라는 명목으로 비정규직 기간제 근로자를 사용하고 있다. 이들은 다른 정규직 승무원들과 동일한 업무, 동일한 유니폼, 동일한 내용의 평가를 받고 있음에도 급여 및 복지에 있어서는 차별을 받고 있다.

얼마 전, 이틀에 걸쳐 오사카를 다녀올 때의 예를 들어 본다면

첫째 날 165기와 166기 인턴직 승무원이 탑승했고 그 둘의 DUTY는 CR2와 BR2였다. 해당일 TS로부터의 평가는 같은 항목으로 정규직 승무원과 이 두 승무원이 진행되었다.

둘째 날 166기의 인턴직 승무원이 탑승했고 DUTY는 BL2였다. 그날 CR2와 BR2는 정규직 승무원이 담당했다. 이날 또한 동일한 평가내용으로 정규직 승무원 한명과 인

턴직 승무원에 대하여 진행되었다.

완전히 동일한 업무를 수행하고 있음에도 불구하고 인턴직 승무원들은 상여금도 지급받지 못하고 있다. 불안정한 신분을 내세워 임금을 착취하고 불법을 자행하고 있음이 명백하며 반드시 시정이 되어야 할 것이다.

- 인턴 승무원 임금표 현장 발표/ 정규직 전환자와 비교

9) 지나친 외모 및 복장 규정

국가인권위원회를 통하여 업무상 치마만을 한정할 이유가 없고 과도한 용모복장 지침을 수정할 것을 권고 받았음에도 신입들에게 바지유니폼은 지급되지 않고 있다. 또한 각종 불이익을 암시함으로써 인해 현재 바지 유니폼을 착용하고 있는 승무원은 3명밖에 없다.

이를 비롯 머리염색 색깔까지 지정하고 건강상의 이유로 손톱에 매니큐어를 바르지 않거나 흰 머리를 염색하지 않은 권리마저 박탈하고 있다.

각종 규제와 규정을 정하고 이를 점수화 하여 개인 평가항목에서 다루고 이 또한 그룹과 연동되기에 승무원들에게는 선택의 여지가 크지 않다.

안전상에 위배되지 않는 사항임에도 과도하게 용모와 복장을 제한하는 것은 인권침해 요소가 다분하며 개인의 기본권을 제한하는 불법요소이다.

10) 감정노동, 전염병 노출 등 위험노동에 대한 방어권 없음

11) 부차적 업무 경쟁과다, 개인비용 및 개인시간 할애 요구

12) 채용 및 업무 배치 시 남녀차별

3. 문제점 및 개선방안

항공업 특성을 이유로 근로기준법 위반 내지 위반의 소지가 존재하는 상황을 나열해 보았다. 이는 국토교통부 및 사용자, 정부와 법의 묵인과 방조가 없었다면 가능하지 않았으리라 생각한다. 땅콩회항과 같은 수치스럽고도 탈법적인 사건은 한순간에 만들어지지 않는다.

위에서도 언급했듯이 밀폐된 공간 / 0.8기압 / 불안정한 노동조건에서 근무하며, 위험한 상황에 상시적으로 노출되어 있으면서도 안전/보안/보건 업무 및 서비스 노동을 수행해야 하는 특수성을 고려할 때 오히려 항공 승무 노동자들에 대한 노동기본권은 더욱 엄중하게 적용되어야 할 것이다. 이는 해당 노동자들의 안전을 떠나 항공을 이용하는 국민들의 안전한 항공여행을 위한 가장 기본적인 조치일 것이다.

이제라도 열거한 사례들에 대한 강도 높은 실태 조사를 요청한다.

이를 바탕으로 항공산업 최전방에서 일하고 있는 승무노동자들의 안전한 노동 현장을 만들어 갈 수 있는 진지한 발걸음을 떼는 논의가 진행되기를 기대해 본다.

발 제 3

재벌대기업의 갑질 범죄와 노동권 침해문제

안진걸 협동사무처장 / 참여연대

1. 여전한 재벌 대기업 갑질 범죄, 반 노동-반 사회적 작태

1) 삼성 그룹 또 다시 대형사고

- 삼성물산·삼성테크윈 민원인 및 노조원 감시, 사찰, 미행 사실 드러나

3.14일 경향신문 특종 보도. 삼성물산 임직원들의 민원인 및 노조 간부 실시간 사찰, 미행. 삼성은 보도 내용이 사실임을 인정. 삼성물산 고객만족팀 소속 직원 3명은 13일 서울 길음동 삼성래미안아파트에 사는 강아무개씨가(주차장 소음 문제 민원) 정기주주 총회 장소인 서울 양재동 에이티(aT)센터로 출발한 직후부터 집으로 돌아갈 때까지 모든 이동과정을 미행함. 같은 날 7시48분에는 금속노조 삼성테크윈지회 소속 집행부 8명의 실명을 거론하며 “테크윈 주총 장소인 성남 상공회의소에 도착”이라는 글도 있음. 한화로의 매각을 반대하는 테크윈 노조 간부에 대해서도 실시간 사찰을 진행한 것임. 삼성의 조직적인 미행·사찰은 드러난 것만 해도 이번이 처음이 아님. 2012년 삼성물산 감사팀 소속 이아무개 부장 등 5명은 선불폰과 렌터카를 이용해 CJ그룹 이재현 회장 일행을 미행하다 발각된 적이 있음. 앞서 2004년엔 삼성SDI 쪽이 전·현직 노조원의 휴대전화를 불법복제해 약 1년간 위치추적을 벌였다는 의혹이 불거졌으나, 검찰은 처벌하지 않음.

- 삼성의 노조 파괴 문건->삼성바로잡기본부 고발->검찰 무혐의->항고

2.26일 삼성바로잡기운동본부는 서울 서초구 검찰청 앞에서 노조파괴를 위한 삼성그룹 노사전략 문건과 관련해 검찰이 무혐의 처분한 것을 규탄하며 노조파괴 주범인 이건희 회장과 최지성 삼성그룹 미래전략실장에 대한 처벌을 촉구하는 기자회견을 진행했음. 그전에 검찰은 1.27일, 2013년 국정감사에서 제기됐던 삼성그룹의 ‘노동조합 설립 시도 와해’ 의혹에 대해 무혐의 처분함. 전형적인 검찰의 ‘봐주기 수사’라 할 것임. 삼성의 노조 와해 의혹은 2013년 10월 국정감사 당시 심상정 정의당 의원이 151쪽 분량의 ‘2012년 S그룹 노사전략’이라는 제목의 문건을 공개하면서 불거졌음. 이 문건에는 ‘문제 인력의 노조 설립 시 즉시 징계를 위한 비위 사실 채증 지속’ ‘노조활동 대응 인력은 대자보 철거 등 사내 조합활동 방해’ 등의 불법적인 내용으로 점철되어 있음. 또, “노조 설립 상황이 발생하면 그룹 노사조직, 각 사 인사부서와 협조체제를 구축해 조기에 와해시켜 달라” “조기 와해가 안 될 경우 장기전략을 통해 고사시켜야 한다” 등의 당부 사항도 적혀 있음.

- 삼성전자의 백혈병 산업재해 불인정으로 인한 사회적 고통
아직도 계속되고 있는 삼성전자의 산업재해인 백혈병 피해자들의 고통

2) 충격적인 홈플러스의 개인정보 불법 매매

최근 밝혀진 대형마트 홈플러스의 개인정보 불법 판매 행위는 매우 충격적인 것임. 경품 행사에 참여한 시민들의 개인정보는 물론, 홈플러스에 회원으로 등록된 시민들의 개인정보까지 무차별적으로 보험회사에 판매가 된 것. 작금 우리 국민들은 바로 이와 같은 대기업들의 개인정보 관련 불법행위로 인하여 하루에도 몇 번씩 광고성 스팸 전화나 문자에 시달리고 있는 것임. 홈플러스 사건에 대한 개인정보범죄 정부합동수사단의 수사 결과를 보면, 홈플러스의 개인정보 불법 판매 방식은 두 가지였음. 첫 번째는 경품응모 방식으로 수집한 712만건을 7개 보험사에 148억원에 불법 판매했고, 두 번째는 회원카드 가입방식으로 수집한 1694만건은 보험사 2곳에 83억 5천만원에 불법 판매한 것임. 그렇게 해서 홈플러스는 총 2406만건의 개인정보를 건당 1980원에서 2800원에 거래하여 약 231억 7천만원의 수익을 올렸는데, 이는 전적으로 우리 국민들의 개인정보를 불법적으로 판매하여 거둔 범죄 수익임. 그럼에도, 홈플러스는 지금까지도 제대로 된 사과를 하지 않고 있음. 제대로 된 사과의 전제가 홈플러스로 인해 개인정보를 불법적으로 판매당한 시민들에게 그 사실부터 알려주어야 함에도 개인정보 불법 유출 사실을 통지하지 않고 있음. 홈플러스가 진정으로 국민들에게 사죄의 의사가 있다면 개인정보 불법 유출의 피해를 당한 시민 개개인에게 그 사실부터 통지를 해줘야 할 것임. 개인정보보호법의 대폭 강화와 소비자집단소송법 제정 등으로 재벌대기업의 반사회적 범죄를 효과적으로 근절하고 대응해야.

3) SK그룹, LG그룹의 간접고용 비정규직 남발, 개인정보 불법 유출·악용 범죄

- SKB, LG유플러스 간접고용 비정규직 노동 남발
 - 비정규직 노동자들의 장기 파업에도 불구하고 원청으로서 책임이 있음에도 불구하고, 끝없는 책임 회피
 - SKT, SKB, LG유플러스의 개인정보 불법 유출, 불법 악용 등 사례도 다수 드러나

4) 삼성SDI 노동자 불법위치추적 사건

- 노조설립 운동을 주도하던 삼성일반노조 김성환 위원장을 비롯 삼성SDI 전현직 직

원들이 자신들이 위치추적을 당하고 있음을 인지하고 2004년 7월 사회적 이슈화. 이미 사망한 사람 또는 삼성SDI 퇴사 직원 등의 휴대전화가 불법 복제돼 위치 추적에 이용됨. 위치 추적은 삼성SDI 공장 소재한 수원과 부산 중심으로 장기간 지속적으로, 그리고 노조 결성 논의 모임을 가지는 날 집중적으로 이뤄짐. 위치 추적에 이용한 기지국은 삼성SDI 수원사업장이 있던 경기도 수원시 영통구 신동. 위치 추적한 이의 발신 지역이 모두 동일한 지역으로 나타남. 또한 고객 정보를 집중 조회한 대리점 주인은 신용불량자였으며 통장에 7,000만원이 입금됨.

- 검찰 증거불충분 이유로 기소중지(2005.2). 이유는 위치 추적을 누군가 했지만 누구인지 알 수 없다는 것. 삼성, 2004년말 경찰청 보안국장 역임 인사를 삼성SDI 인사팀 고문으로 영입. 김용철 변호사 2008.1.17 언론사 인터뷰 “당시 구조본 인사팀 팀장이었던 노인식 부사장에게 위치 추적 사실 물어보자 시인했다”고 발언(프레시안 2008.1.18), 익명의 제보자도 삼성일반노조를 통해 위치 추적을 한 사람이 삼성SDI X 차장이라고 제보. 김용철 변호사 증언과 익명 제보에도 불구하고 재수사 이뤄지지 않음

5) 김승현 한화그룹 회장의 차남과 연루된 보복폭행 사건

- 2007년 3월, 유학중이었던 한화그룹 김승현 회장의 차남이 서울 청담동 유흥업소에서 다른 고객과 시비가 붙어 폭행을 당하자, 김승현 회장 본인이 ‘조폭’을 대동하고 폭행 당사자를 찾아 청계산으로 데리고 가서 보복폭행을 가함. 경찰은 제보를 받고 수사에 착수했으나 최기문 전 경찰청장의 청탁전화를 받고 사건이 언론에 보도될 때까지 한 달 이상 사실상 수사를 중단했다가 언론 보도 이후 수사 재개. 한화 김승연 회장은 경찰의 출석요구에도 불응했다가 언론과 정치권의 질타 이후 수사 협조.

- 2007년 7월 3일 한화 김승연 회장 징역 1년6월, 집행유예 3년 선고, 2008년 8월 특별사면. 김승현 회장은 법원 선고와 동시에 (주)한화 대표이사직 사퇴했으나 특별사면 받고 곧바로 대표이사직 복귀. 김승현 회장의 차남은 이 사건 이후에도 2011년 뽕소니 접촉사고로 벌금 부과, 2014년 1월 대마초 흡연 혐의로 불구속 기소돼 1심에서 징역 8월 집행유예 2년 선고. 김승현 회장 차남은 2014년 5월 한화L&C에 입사, 현재 한화그룹 디지털팀장 직위

6) 최철원 SK M&M 대표 멧값폭행 사건

- 최태원 SK그룹 회장의 사촌동생인 최철원 M&M통운 대표가 자신이 다니던 회사가 M&M에 인수합병된 뒤 고용이 승계되지 않자 고용승계를 요구하며 SK 본사 앞에서 1인시위를 벌이던 탱크로리 기사 유씨를 불러 임직원들을 도열시키고 “한대당 100만원 씩”이라며 야구방망이와 주먹 등으로 폭행한 후 멧값이라며 2000만원을 수표로 지급. 이 2000만원은 자기 돈이 아닌 회사돈. 유씨는 33년간 화물차 운전으로 생계를 꾸려왔던 노동자로 멧값폭행을 당하고도 생계를 위해 최씨를 고소하지 않고 합의를 선택

- 이 사건이 알려지면서 최씨가 2006년 층간 소음에 항의하던 이웃집에 야구방망이를 들고 운전기사과 직원을 대동해 방문해 이웃집 남자에게 위세를 보이고 목을 조르기까지 한 사실도 알려짐.

- M&M은 탱크로리 기사를 업무방해 등 혐의로 고소하였고, 경찰은 2011년 10월 1일 탱크로리 기사를 체포해 조사하는 과정에서 기사로부터 최철원 대표의 폭행 사실을 전해 듣고도 이에 대한 수사를 진행하지 않음

- 사건이 알려지면서 비난 여론이 비등하자 검찰은 2010년 12월 31일 최씨를 구속 기소. 2011년 2월 8일 1심 최씨 징역 1년 6개월 실형 선고

- 2011년 4월 6일 2심 징역 1년 6개월, 집행유예, 사회봉사 120시간 선고. “최씨가 피해자와 합의했고 사회적 지탄을 받은 점”을 양형 사유로 제시. 사회봉사 120시간 선고...이례적으로 짧은 기간에 2심 잡혀

- 본 사건을 맡았던 박철 서울중앙지검 형사4부장은 2012년 1월 SK그룹 윤리경영총괄 임원으로 영입됨.

7) 금호그룹 인사 청소 비정규직 폭행 및 커터칼 위협 사건

- 2010년 금호그룹 박삼구 회장 6촌동생 금동산업 박래권 사장, 청소가 불량하다며 비정규직 직원 폭행하다가 항의를 받자 커터칼로 위협, 피해자는 손가락 골절 및 전치 5주 상해. 피해자에게 현금 200만원 주고 합의.

8) 롯데그룹 조카의 프라이드 운전자 벽돌 폭행사건

롯데그룹 신격호 회장 조카이자 신준호 프루밀 회장 장남 신동학씨가 1994년 1월 17

일 새벽, 친구 4명(제일화재해상보험 이동훈 회장 아들도 동행)과 강남구 도산대로를 그랜저 승용차로 운전하고 가던 중 프라이드 차량이 앞서간다는 이유로 “건방지다”며 프라이드 차량 운전자와 탑승객 2인을 벽돌로 집단 폭행. 피해자는 뇌출혈로 수술 받음. 신씨는 마약투약, 선영 도굴범 폭행, 음주단속 경찰 매달고 폭주 등 논란이 끊이지 않았던 인사.

9) ‘땅콩회항’을 통해 드러난 대한항공의 갑질 범죄와 최악의 대응

- 재벌대기업의 갑질 및 반 사회적 범죄가 가장 극명하게 드러난 사례로서, 재벌대기업의 갑질과 반사회적 작태가 일하는 노동자들의 노동권, 인권을 얼마나 심각하게 침해할 수 있는 것인지, 우리 국민들의 안전 문제까지도 심각한 위협이 될 수 있는 지를 생생히 보여주었음.

- 또 재벌대기업의 내재된 갑질과 반 사회성이 이와 같은 대형 사고에도 불구하고 ‘현실성’이 떨어진 최악의 대응을 거듭함으로써 온 국민의 분노를 더욱 더 자극하고 야기한 사건이기도 함.

2. 뿌리 깊은 반(反) 노동의 재벌대기업, 그러나 국민들은 일하는 사람들에게 대한 참된 존중 요구하며 ‘노동자-시민연대’로 나아가고 있어

- 최근 소셜커머스 ‘위메프’의 채용 갑질이 큰 화제가 된 바 있다. 얼마나 우리 국민들의 분노가 뜨거웠던지, 고용노동부가 지난 1월 12일 ‘채용 갑질’ 논란을 일으킨 위메프에 대해 근로 감독을 진행하기도 했다. 위메프는 지난해 12월 지역 영업직 사원을 채용하는 과정에서 최종 전형에 오른 11명을 대상으로 2주 간 실무 능력을 평가하기 위해 현장 테스트를 진행한다면서 강도 높은 업무를 시켰고, 또 11명 중 8명은 정직원으로 채용할 것이라는 약속까지 했지만 전원 불합격처리하는 ‘만행’을 저질렀다. 이에 우리 국민들의 분노가 폭발한 것이다. 예전 같았으면 당사자들이 울고 끝났을 일이 범국민적 이슈가 되었고, 분노의 대상이 되었다. 결국 2주간 고생만하고 잘릴 뻔했던 청년 노동자 11명이 모두 채용되는 놀라운 일이 발생했다.

- 고용 불안과 일자리 부족, 열악하고 비인격적인 처우에 고통받고 상처받은 우리 국민들이, 또 재벌·대기업 뿐만 아니라 사용자 전반에 만연한 ‘갑질’에 분노한 우리 국

민들이 지금 자연스럽게 범국민적 연대를 통해 이 반인간-반노동의 시대에 저항하고 있는 것이다. 집집마다 1-2인씩은 비정규직이 있을 수 있고, 정규직이라 해도 회사에서 온갖 갑질과 수모를 겪고 있다 보니 이제 자연스럽게 '을'로서 우리 국민들이 총 반격에 나섰다라고 해도 과언이 아닐 것이다. 그리고 이 총 반격은 먼저 2012년~2013년 재벌·대기업으로부터 온갖 횡포를 당하던 중소기업인, 대리점·가맹점주들로부터 시작했다. 대표적인 사례가 남양유업 사태였고, 그 사태를 전후해서 전국의 중소기업인들과 뜻있는 시민단체들은 전국적인 범위에서 '을'살리기 운동에 돌입했고, 지금까지도 활발한 대응을 전개하고 있다.

- 작년 12월 30일 밤에는 조현아 전 대한항공 부사장이 구속·수감되었다. 인과응보·사필귀정이라는 말이 딱 들어맞는 경우이다. 영화와 달리 현실에서는 돈과 권력을 가진 이들이 득세하는 경우가 많은데, 이번엔 정반대로 영화 속의 권선징악이 구현되고 있는 것이다. 역시 이 같은 변화도 우리 국민들의 열망이 만들어냈다고 봐야 할 것이다. 문힐 수도 있었던 사건이, 대충 넘어갈 수 있었던 이 사건이 언론의 보도, 시민사회의 고발과 잇따른 폭로, 그리고 박창진 사무장의 용기 있는 증언을 계기로 전 국민적 이슈로 발전했고, 결국 그 공분이 검찰의 수사를 밀어가는 힘이 되었다.

- 그런데, 조양호 회장 일가는 이 같은 상황을 전혀 이해하지 못하고 있다. 처음부터 끝까지 거짓 해명, 진상 은폐, 영혼없는 사과로 일관했었다. 심지어 '복수'까지 하겠다고 했다. 누구에게 어떻게 복수를 하려 했던 것일까를 생각하면 끔찍하지 않을 수가 없다. 그러나 복수를 당할 것은 '을'로서 무수히 많은 고통과 고충을 감내했어야 할 대한항공의 직원들이나 이 사건의 진상을 밝혀낸 언론·NGO가 아니라 바로 조양호 회장 일가 자신들이라는 사실을 그들은 깨달아야 한다. 조현아 사태 이후 시민사회에는 대한항공 안팎의 비리와 부조리에 대한 제보가 쏟아지고 있다. 대부분이 조양호 회장 일가의 무소불위의 권력 행태와 특히, 노동자·직원들에 대한 '슈퍼갑질'에 관한 것들이다.

- 한 번은 행사장에서 사회자를 보조하고 있던 여 직원을 조현아씨가 사람들 앞에서 고성에 샷대질로 쫓아낸 사례, 조양호 회장의 아들인 조원태 부사장이 인하대·항공대 이사회(조양호 회장 일가가 장악)의 파행적 운영에 항의하는 시민단체 일꾼들에게 욕설을 퍼부은 사례, 서울 한진그룹 본사 1층과 인천 인하대병원 1층의 커피숍을 각각

조현아·조현민 자매가 경영하게 한 부당지원 사례, 대한항공이 평소부터 국토부 공무원들에게 부당한 특혜를 주고 관리를 해온 사례 등 수없이 많은 문제들이 사실로 확인되었다. 제보들 중에서는 국민들의 안전을 위협하는 문제들도 있는데, 총수 일가의 전횡으로 사내 비판의 자유가 실종되어 어쩔 수 없이 시민사회에 제보하게 되었다는 것이다. 상황을 종합해보면, 조양호 회장 일가의 잘못은 이번에만 있었던 것도 아니고, 이번에 갑자기 터진 것도 아니다. 참여연대가 대한항공 램프리턴 사태를 고발한 목적도 한 개인에 대한 추궁과 단죄만이 아니었다.

이 사건이 한 개인에 대한 단죄로 끝나서도 안 된다. 이 사건은, 돈과 권력이 있는 재벌대기업 및 자본 집단이나 권력자 개인에 의한 노동자·시민들에 대한 노동권·인권 침해 및 갑질이 확실히, 영원히 근절되는 계기가 되어야 할 것이다.

- 그런데, 지금도 크고 작은 부당한 갑질이 계속 되고 있으니 우리 국민들이 곳곳에서 저항하고 총체적인 대응에 나서고 있는 것이다. 지금 우리 국민들은, '사람이 근본이고 노동이 존중받는 사회'를 염원하고 있다. 돈과 권력에 의한 어떠한 형태의 행패도 허용되지 않는 사회를 갈구하고 있다. 우리 국민들은 모두 '을'이기 때문이다. 대부분의 국민들이 임금 노동자로, 중소기업인으로, 취업 준비생으로 살면서 다들 직·간접적으로 갑질과 횡포를 겪어보았기 때문이다. 그 어떤 무엇, 그 어떤 누구라도 더 이상은 우리 '을'들에게 불법·부당한 처우를 해서는 안 될 것이다.

사람은 누구나 행복하게 살아야 하지 않겠는가. 그를 위해 제일 먼저 우리 국민들이 살아가는 모든 삶터에서, 우리 국민들이 일하는 모든 현장에서 돈과 권력의 의한 갑질이 철저히 근절되어야 할 것이다. 인간의 존엄성은 불가침, 불가양의 절대적인 것임을 돈과 권력을 가진 집단과 개인들은 깨달아야 할 것이다.

3. 재벌대기업 갑질 범죄의 구조적 원인과 대안

1) 재벌대기업의 지배구조 = 왕국 체제

- 전문경영인 CEO 내지 경영진의 노무관리, 대인관계 능력도 중요한 경영능력에 속해서 제왕적 행태는 그 자체로 문제가 됨. 전문경영인은 경영 실패시 인사 교체에 들

어감. 즉 경영권은 승계의 대상이 아니라 도전의 대상임. 그로부터 경영인은 제왕적 지위를 누릴 수 없음

- 우리나라 재벌체제는 그룹 전체가 망하기 전에는 총수일가의 지배권이 확고한 '왕국'이기 때문에, 그 지배권을 통해 그들의 지위가 제왕적일 수밖에 없게 됨.

2) 재벌의 지배구조 실상

- 지주회사 체제 전환을 위한 인적분할 과정에서 자사주 제도 활용해 지배력을 2배 가까이 뺏기하여 누구도 넘볼 수 없는 지배력 확보(대한항공 사례가 전형적임)

- 순환출자 구조(삼성의 순환출자 회로도)에 의한 계열사 지배

- 제2금융권(카드, 보험, 캐피탈 등) 지배를 통해 고객들의 돈을 그룹 지배에 활용

- 주주 견제수단의 부실(주주대표소송 제기 어려움, 이종대표소송제 부재, 장부열람권, 감사와 사외이사제도의 견제력 상실 등...지난해 법무부가 입법예고한 소수주주 권리 강화를 위한 상법 개정안 공약도 재벌대기업 회장과 박근혜 대통령 오찬 이후 유야무야됨)

- 결과적으로 3~5%의 지분만 가지고도 그룹 전체를 지배하는 견고한 지배체제 구축

3) 사법처벌

- 재벌 반사회적 범죄 사법처리 과정

• 사건이 알려지기 전에 경찰이나 검찰의 축소 내지 은폐 논란(삼성의 경우 충분한 증거 및 정황에도 불구하고 기소조차 이뤄지지 않는 경우)

• 사회적 비난 여론이 거세지면 기소되지만 결과는 솜방망이 처벌(땃값폭행 사건의 경우 심지어 사건 담당 검사가 사건 처리 이후 해당 재벌그룹에 취업하기도)

- 삼성에 대한 참여연대와 노동시민단체들의 수많은 형사고발...제대로 처벌된 사례가 거의 없음

- 재벌의 갑질 범죄 역시 제대로 처벌 받아 본 적이 없음. 최근 형사 처벌이 강화되는 분위기는 바람직하다 할 것임.

4) 재벌대기업의 노조 결성

- 노동조합은 피고용인이 고용주의 갑질 행태를 사내에서 규율할 수 있는 가장 효과적이고 일상적인 수단

- 특히 권력이 집중되어 수시로 슈퍼 갑질과 반 사회적 범죄를 저지르는 재벌대기업 일수록 노동조합이 절대적으로 필요한 상황.

- 그러나, 삼성 등 재벌대기업은 오히려 노조 원천 봉쇄, 사무직들도 노조는 못 만들고 있어.

5) 대안

- 재벌대기업 지배구조의 개혁

- 사법처벌 강화(특경가법상 집행유예 금지, 사면권 제한 강화 공약도 중요한 정책... 박근혜 경제민주화 공약이었으나 처리되지 않고 있음)

- 재벌대기업의 노조 조직률 제고(삼성 노조파괴 문건이라도 제대로 처벌해야)

- 재벌대기업의 노조 인정 및 노동권 존중, 범국민적 캠페인

- 재벌대기업일수록 비정규직 사용하지 않기 촉구(장그래살리기운동본부)

- 재벌대기업 사외이사 제도 개혁(아래 기사 참조)

- 재벌대기업에서 먼저 노동자 대표의 경영 참가 실현(감시·견제 이사)

※ 참조 : 세계일보 3.16일자 기사

대기업, 檢출신 사외이사 대거 영입 논란
기사입력 2015-03-15 19:18

CJ오쇼핑 김종빈 前 총장 등 대형수사 앞뒤 로비 담당' 의혹 경영감시 취지 안 맞아" 지적도
사법당국의 수사나 재판을 받고 있는 일부 대기업이 주주총회 시즌을 앞두고 검찰 고위직 출신 법조인을 사외이사로 새로 영입하거나 연임시켰다.

15일 법조계에 따르면 CJ오쇼핑은 2012년 사외이사로 선임한 김종빈 전 검찰총장을, CJ대한통운은 2011년 사외이사로 선임한 최찬묵 전 서울중앙지검 부장검사를 각각 한 차례 더 연장했다. 최 전 부장검사는 사외이사로 재직 중이던 2013년 이재현 CJ그룹 회장 변호인단에 이름을 올려 대주주를 견제해야 할 사외이사가 거꾸로 변호에 나섰다는 구설수에 올랐다.

이명박 전 대통령과 사돈 관계인 효성그룹은 김상희 전 법무부 차관을 사외이사로 선임했다. 2007년 사외이사로 선임된 이후 총 4번째 임기 연장이다.

비자금 조성 의혹 사건으로 검찰의 수사선상에 오른 포스코그룹도 선우영 전 서울동부지검장

을 사외이사로 두고 있다.

송광수 전 검찰총장은 2013년 두산그룹 사외이사로 선임됐고 신황호 전 대검 중앙수사부 연구관은 2011년 SKC의 사외이사가 됐다. 대체로 검찰 고위직 출신 인사를 사외이사로 등용한 기업은 수사를 받거나 재판을 준비 중이었다.

법조계 출신 사외이사는 2014년 기준으로 총 116명이었으며 기업집단 전체 사외이사의 14.76%에 달했다. 이 가운데 판사나 검사로 장기간 재직한 사외이사는 총 83명으로 변호사 경력만 있는 사외이사(33명)보다 많았다. 이 때문에 검찰·법원에 대한 영향력을 높이기 위해 화려한 이력을 쌓은 재조 출신 사외이사를 영입한 것이라는 의혹이 제기되고 있다.

민주사회를 위한 변호사모임(민변)의 박주민 변호사는 “사외이사들이 주요 의결사항에 반대 의견을 내는 경우가 거의 없고, 매년 연봉이 4000만~7000만원에 달한다”며 “장기적으로는 검사들이 수사를 하면서 대기업에 잘 보이면 훗날 대기업의 좋은 보직을 받을 수 있다는 좋지 않은 신호를 줄 가능성도 있다”고 말했다.

참여연대 안진걸 협동사무처장은 “사외이사는 회사를 공익적으로 잘 감시하라고 임명한 것인데, 검찰 수사를 무력화하기 위한 수단으로 전략한 꼴”이라고 비판했다. 정선형·김민순 기자 linear@segye.com

투
론
문

항공승무원의 노동 인권 개선을 위하여

1. 들어가며

오늘 세 분 발제자의 발제 자료를 통하여 항공승무원이 처한 노동 실태 및 감정노동 실태, 그리고 재벌대기업의 갑질 양태를 보다 구체적으로 파악하게 되어 감사드립니다.

권수정 님의 발제를 통하여 항공승무원의 기본적인 노동실태에서부터 모성권, 건강 상황, 외모에 대한 지나친 통제, 비정규직 문제 등 다양한 유형에 걸쳐 생생한 현장의 목소리를 듣는 계기가 되었는데, 승무원 당사자들의 용기 있는 드러내기가 매우 중요한 의미를 갖는다고 생각됨.

승무원은 대표적인 감정노동 직종으로 감정노동 수행에 따른 피해도 심각하겠지만, 승무원의 대다수가 여성이고 여성승무원의 용모와 서비스를 경쟁력의 하나로 간주하는 항공사의 경영 관행상 직·간접적인 성차별적 관행도 적지 않다고 보임.

따라서 항공승무원의 노동인권 문제를 논의하면서 감정노동의 문제와 성차별의 측면이 함께 검토되길 바라며, 이하에서는 발표문에서 제기하신 문제의식과 관련된 인권 위의 사례 등을 말씀드리고 이에 대한 개선방안을 함께 고민해 보고자 함.

2. 승무원 관련 고용차별 진정 등에 대한 주요 결정사례

○ 아시아나항공 복장 제한 건

공공운수사회서비스노동조합이 제기한 '항공사 여성승무원에 대한 복장 및 용모 제한(12진정0415100)'에 대하여 아시아나항공(주) 대표이사에게 '여성 승무원이 유니폼으로 치마 외에도 바지를 선택하여 착용할 수 있도록 할 것'을 2013. 1. 권고함.

○ 대한항공 승무원 모집시 키 제한 건

대한항공과 아시아나항공이 객실승무원 모집시 신장 162cm 이상으로 제한한 것에 대하여 다수의 진정이 제기(07진차436·07진차182·07진차193·08진차60(병합)) 되어, 2008. 3. 두 회사의 대표이사에게 '객실승무원 채용 시 신장 162cm 이상인 자에게만 응시자격을 부여하는 현재의 채용제도를 개선할 것'을 권고함.

○ 대한항공 승무원 모집시 성차별 건

대한항공이 1997년 이후 객실 남승무원은 일반직 공채로 입사한 직원 중에서 사내 공모를 통해서만 채용하는 반면, 객실 여승무원은 사내공모와 공개채용을 병행하여 채용하고 있어. 2007. 6. 인권위가 직권조사(07직차2)하여 2008. 10. 대한항공 대표이사에게 객실 승무원 모집시 남성을 차별하는 일이 없도록 채용 관행을 시정할 것을 권고함.

○ 아시아나항공 국제선 승무원 모집시 학력제한 건

국제선 승무원 모집시 4년제 대학 이상의 학력 소지자로 제한한 것이 차별행위라는 진정(07진차97, 07진차202)에 대하여 2007. 10. '국제선 승무원 모집 시 불합리한 학력 차별이 해소될 수 있도록 채용제도를 개선할 것'을 권고함.

3. 인권위의 감정노동 사업 관련 사례

○ 여성이 집중되어 있는 콜센터 상담원, 유통분야 판매원, 간호사, 승무원 등 대인 서비스 업무에 종사하는 감정노동자(emotional worker, 국내 552만명)들이 자신의 감정과는 무관하게 미소로 응대하여야 하고, '손님은 왕'이라는 기업의 고객만족 우선 방침으로 고객의 부당한 요구도 수용할 수밖에 없는 상황 때문에 심하면 우울증과 자살충동까지 느끼는 등 정신질환이 심각하여 이들에 대한 인권보호 정책이 절실히 요구되고 있음.

○ 이에 우리 위원회는 2007년 유통업 여성비정규직 인권 실태조사를 실시하였는데, 유통업 여성근로자는 상사, 동료, 고객으로부터 상당한 수준의 불쾌한 언행과 성희롱을 경험하고 있고, 특히 고객으로부터의 성희롱 경험자가 전체 응답자의 1/5에 육박하였

으나, 대체로 혼자 참고 있을 뿐 이 문제 해결을 위한 적극적인 조치를 취하지 못하고 있는 것으로 나타났음.

○ 2008년에는 콜센터 여성근로자 인권상황 실태조사를 실시하였는데, 응답자 중 36.7%가 성적 농담 등 성희롱 경험을 겪었다고 답변했고, 이 중 고객에 의한 성희롱이 77.6%로 가장 높았으며, 응답자의 90%가 고객 성희롱 관련 응대 매뉴얼이 없다고 답해 회사 측의 예방 조치 및 피해구제 조치가 매우 부족한 것으로 드러났음. 또한 고객의 비합리적 행태에도 따지지 말고 친절하게 대하도록 강요되는데, 회사 측은 고객보다 전화를 먼저 끊지 않도록 요구하고 있었음. 그리고 응답자의 93.2%가 콜센터 업무 수행과 관련하여 질병을 앓고 있다고 답했는데, 호흡기질환(54%), 두통(44%), 시력약화(37%), 궤병(33%), 근육통(32%) 순으로 나타났음. 업무상 직업병의 원인으로서는 고객 응대 스트레스(66%), 상품판매 등 실적평가(38%), 불편한 작업 자세(26%), 휴식시간 부족(25%), 관리자 감시에 대한 예민함(18%) 순으로 답했음.

○ 또한 2011년에는 사업주를 위한 가이드북을 제작·배포하여 기업 인사담당자들과 노동자들이 활용하도록 하는 한편, 2012년에는 여성감정노동자 인권수첩(2012)을 제작해서 배포하였음. 이외 시민단체·노동조합 등과 공동으로 대시민 캠페인을 지속하였고, 이러한 캠페인 활동은 작년에도 이어졌음.

○ 감정노동 관련 소비자 인식개선 리플렛도 제작, 배포(2011-2012)하였으며, 특히 2014년에는 대형 유통사(홈플러스, 메가마트 등)와 공동으로 감정노동자 인권보호용 포스터를 제작해 고객센터 등에 부착하도록 하여 고객들의 언어폭력 예방 등에 큰 효과를 보았음.

4. 토론을 마치며

김종진 연구위원의 발제에서 제시된 항공사 승무원의 감정노동에 대한 개선과제에 대하여 동의하며 아래에 몇 가지만 덧붙이고자 함.

「항공법」은 제2조(정의)에서 ‘객실승무원’을 ‘항공기에 탑승하여 비상시 승객을 탈출시키는 등 안전업무를 수행하는 승무원’으로 정의하고 있고, 일반적으로 항공사 승무

원은 기내안전 및 대고객 서비스 업무를 담당함. 일부 항공사가 여성 승무원에게 치마만을 착용하도록 하고 있는데 치마복장의 경우 기내 비상상황 발생 시 고객 서비스 제공 과정에서 불편함을 감수해야 하는 어려움이 있음. 이러한 성차별적 관행에 대하여 인권위의 개선 권고가 있었음에도 불구하고 치마를 선택하기 어렵게 하는 문화나 관행은 여전히 지속되고 있어 경영진들의 인식개선이 요구됨.

또한 항공승무원은 낮은 기압의 흔들리는 비행기 안에서 고객에게 서비스를 제공하며, 밤낮이 섞이고 계절이 바뀌는 것을 몸으로 경험하는 특수한 노동환경에서 일하는 특성상 일반노동자들과는 다른 건강상의 문제가 있을 것으로 보임. 따라서 노동조합 등의 차원에서 승무원들이 겪고 있는 건강상의 문제 등에 대한 전반적인 실태조사가 우선적으로 필요할 것임.

붙임) 아시아나 항공 복장 제한 시정권고 결정문

국 가 인 권 위 원 회
차 별 시 정 위 원 회
결 정

사 건 12진정0415100 항공사 여성승무원에 대한 복장 및 용모 제한
진 정 인 이○○ 공공운수사회서비스노동조합 대표
피 해 자 권○○ 외 여성승무원
피진정인 ○○○○항공(주) 대표이사

주 문

피진정인에게, 여성 승무원이 유니폼으로 치마 외에도 바지를 선택하여 착용할 수 있도록 할 것을 권고한다.

이 유

1. 진정 요지

진정인은 공공운수사회서비스노동조합 대표인데, 피진정인이 여성 승무원에 대해 유니폼으로 치마만 착용하게 하고 머리모양은 쪽진머리를 하도록 하며 안경을 착용하지 못하게 하는 등 용모·복장과 관련하여 합리적 이유없이 선택의 기회를 제한하고 있는 것은 차별이므로 이의 시정을 바란다.

2. 당사자 주장 요지

가. 진정인 주장 요지

유니폼으로 치마를 착용한 경우, 기내에서 비상상황이 발생하면 여성 승무원의 기내 안전업무 수행에 지장을 초래할 수 있고, 대고객 서비스 제공 시 불편함을 감수해야 하는 부당함이 있다.

진정이후, 피진정인이 용모·복장에 대한 규정을 개정했으나 세부내용은 회사방

침에 따라 정하도록 하는 등 선택의 자유를 제한하는 조항이 여전히 존재한다. 머리모양은 기존에도 쪽진머리와 그 외 머리로 나누어져 있으나 3천여 여성 승무원 중 4명만 커트머리를 하고 있어 회사의 개선된 조치라고 보기에는 내용이 미흡하며, 노사협의회를 통해 논의를 진행하지 않는 등 규정 개정을 위한 의견 수렴 절차에도 문제가 있다. 아울러, 여전히 회사내에는 올백(all back) 스타일의 머리모양과 메이크업·매니큐어 색상 등을 담은 각종 사진과 문구들을 통하여 여성 승무원의 용모와 복장을 암묵적으로 강요하고 있다.

나. 피진정인 주장 요지

1) 사내 규정에 치마 착용을 강제하는 내용은 없으나, 유니폼 제작 시 고급스러운 한국의 아름다움이라는 이미지를 강조하기 위하여 여성 승무원의 유니폼으로 바지가 적용되지 않은 것이다. 승무원의 용모, 복장은 서비스 품질을 구성하는 중요요소로 고객만족을 위한 기본적인 서비스 제공의 일부이고 기업의 경영활동으로 보아야 한다. 외모에 대한 제한이 아니라 글로벌 경쟁시대에 회사의 경쟁력 확보를 위한 필수적인 수단이고 기내 안전업무 수행에 지장을 초래하지 않고 있으므로 여성 승무원의 유니폼을 치마만 착용하게 한 것이 합리적 이유없는 차별이라고 할 수 없다. 다만, 차기 유니폼 변경 시 의견을 수렴하여 여성 승무원의 유니폼으로 바지를 채택할 것인지 여부를 결정하여 반영할 계획이다.

2) 승무원의 용모, 복장 기준을 간소화하고 세부적인 제한조건은 삭제 또는 완화하여 2013. 1.부터 시행하고 있는데 머리모양에 대한 항목을 삭제하는 대신 청결하고 단정한 머리형태로 변경하였고, 액세서리 관련 기준은 안전업무 수행에 지장이 없는 범위 내에서 최소한으로 제한하도록 개정하였으며, 안경의 경우 제한규정을 삭제하였다. 용모복장 지침의 개정을 위하여 노동조합 측과 노사협의회를 거치려고 하였으나 유급근무 열외 인정에 대한 이견으로 논의가 진행되지 못하였다. 다른 한편, 승무원에 대한 모니터링 과정을 거친 결과 전반적인 만족도가 높은 것으로 확인되었다.

3. 관련규정

별지 기재와 같다.

4. 인정사실

진정인의 진정내용, 피진정인의 주장 내용과 피진정인이 제출한 자료, 국내 항공사 제출자료 등을 종합하면 아래와 같은 사실이 인정된다.

가. 피진정 항공사에는 3,493명(남성 승무원 188명, 여성 승무원 3,305명)이 근무하고 있으며 이 중 52명(남 5명, 여 47명)이 공공운수사회서비스노동조합에 소속되어 있다.

나. 피진정인은 「캐빈승무원 용모복장 관리절차 운영표(이하 “용모복장 지침”이라 함)」를 통해 캐빈승무원의 용모와 복장을 관리하고 있다. 피진정인은 용모복장 지침에서 유니폼, 용모·복장 기준, 이미지 메이킹 관리에 대한 사항을 규정하고 있는데, 머리모양, 액세서리 등의 용모와 관련한 사항을 개정하여 2013. 1. 1.부터 시행하였는 바, 유니폼, 머리모양, 안경 등에 대한 용모복장 지침의 개정 전후 내용은 다음과 같다.

1) 남성 승무원의 경우 바지를 착용하고, 여성 승무원의 경우 치마를 착용하도록 한 규정은 변함이 없다.

2) 승무원의 머리모양과 관련하여 이전의 ‘용모복장 지침’은 헤어스타일에 제한을 두지 않고 청결하고 단정한 머리 모양을 유지하도록 하면서 여성 승무원에 대하여 쪽진머리와 그 외 머리로 구분하고 머리 모양에 대하여 세세하게 규정하였는데, 개정된 용모복장 지침은 여성 승무원의 머리모양에 대한 세부 규정을 삭제하고 청결하고 단정한 머리형태를 유지하도록 하는 등 승무원의 성별을 구분하지 않고 유사하게 규정하고 있다.

3) 안경착용과 관련하여 이전의 ‘용모복장 지침’은 비행 중 렌즈트러블로 인하여 렌즈착용이 불가능한 경우 이외에는 유니폼 착용 시 안경착용을 금하고 있고 이는 승무원의 성별을 구분하지 않고 동일하게 적용하였는데, 개정된 용모복장 지침은 안경착용에 대한 부분을 삭제하였고, 액세서리에 대하여 여성 승무원의 경우 귀걸이, 팔찌를 추가한 것 외에 성별 구분 없이 외관상 심플하고 비상탈출과 비행중 안전업무 및 기내 서비스 수행에 지장을 주지 않도록 하는 등 동일하게 적용하고 있다.

다. 피진정 항공사의 승무원 유니폼은 2003년에 도입되었는데, 유니폼 총괄 디자인을 맡은 진태옥은 “한국적이고 격 높은 아름다움을 표현하려고 했고 치마는 긴장감을 줘서 태도나 자세에 더욱 신경을 쓰게 되어 아름다운 태도를 취하게 되나 바지는 활동

적인 대신 유니폼 컨셉인 아름다움에 맞지 않고 모자와 바지가 안 어울린다고 판단하였다”고 밝힌 바 있다. 이에 따르면 한국의 한복을 현대적 이미지로 재해석하여 승무원 유니폼을 디자인 했는데 전통적인 한복의 이미지에서 여성은 당연히 치마이고, 쪽머리는 전통적인 한국적 헤어스타일이라는 것이다.

라. 피진정 항공사를 제외한 국내 6개 항공사의 여성 승무원 복장착용 실태를 보면, 청바지로 동일한 복장을 착용하는 진에어를 제외한 나머지 5개 항공사에서 스커트와 바지를 선택하여 착용할 수 있도록 하고 있으며, 티웨이항공은 스커트, 바지, 원피스를 선택하여 착용할 수 있다. 머리모양의 경우 대부분 단발과 쪽머리의 형태로 연출하도록 하고 있는데, 이스타항공과 제주항공은 쪽머리스타일, 포니테일(Pony tail) 스타일, 단발머리, 커트머리 등을 선택할 수 있도록 하고 있다. 안경의 경우 대부분의 항공사가 비상(비상탈출 등) 시 승객안전을 지휘하는 승무 업무에 방해되거나 안전에 저해될 수 있어 착용을 금지하고 있다.

5. 판단

「국가인권위원회법」(이하 ‘위원회법’) 제2조 제3호는 합리적인 이유 없이 성별을 이유로 고용과 관련하여 특정한 사람을 우대·배제·구별하거나 불리하게 대우하는 것을 평등권 침해의 차별행위로 규정하고 있다. 위원회법 상 고용에는 모집, 채용에서 퇴직 및 해고에 이르기까지 고용관계의 성립, 전개, 종료 단계 전반이 포함되는데, 항공사 승무원의 업무 수행중 용모복장규정은 일종의 복무에 관한 사항으로 이 사건 진정에 대한 판단은 고용과 관련하여 차별취급이 있었는지 여부와 이러한 차별취급에 합리적 이유가 있는지 여부에 따라 이루어져야 한다. 따라서, 이 사건 진정은 피진정인이 여성 승무원의 용모, 복장을 제한하는 것이 고용과 관련하여 성별을 이유로 한 합리적 이유없는 차별인지 여부가 쟁점이므로, 이하에서는 이에 대하여 살핀다.

가. 위 인정사실에서 보는 바와 같이 피진정인의 이전의 ‘용모복장 지침’은 여성 승무원의 유니폼을 치마로 한정하고 있으며 머리 모양을 쪽진머리와 그 외 머리로 구분하면서 머리모양 관리 방식, 보조핀 사용방법 등 세부기준에 대하여 규정하고 있다. 이와 같은 제한에 대하여 피진정인은 승무원의 용모, 복장이 고객만족을 위한 기본적인 서비스의 일부로서 기업의 경영활동으로 보아야 하고, 외모에 대한 제한이 아니라 글

로벌 경쟁시대에 회사의 경쟁력 확보를 위한 필수적인 수단이며, 유니폼 디자인 컨셉에 따라 불가피하게 바지를 채택하지 않은 것이라고 주장하고 있다. 물론, 기업의 이윤 추구를 위한 경쟁력 강화 및 차별화된 기업이미지 제고의 필요성 등은 부정할 수 없을 것이고 승무원의 복장과 용모는 해당 항공사의 브랜드 정체성을 상징적으로 나타내는 수단으로 활용되기도 한다. 그러나, 피진정인은 승무원의 업무수행에 있어서 특히 여성 승무원이 바지를 착용하거나 머리모양의 제한을 완화할 경우 업무수행에 지장이 있다는 근거를 제시하지 못할 뿐만 아니라, 남성은 바지, 여성은 치마라는 복장이 성차별적 고정관념과 무관치 않다는 것에 적극적으로 반론을 제기하지 못하고 있다.

나. 「항공법」은 객실승무원을 항공기에 탑승하여 비상시 승객을 탈출시키는 등 안전업무를 수행하는 승무원으로 정의하고 있고, 일반적으로 항공사 승무원은 기내안전 및 대고객 서비스 업무를 담당한다고 인정된다. 이와 같은 항공사 승무원의 업무수행을 위해 외국어능력, 체력, 서비스 절차 및 안전수칙에 대한 숙지, 비상상황에서의 대처능력, 서비스 정신 등이 필요한데, 여성 승무원이 바지를 착용하거나 머리모양의 제한을 완화할 경우 이러한 항공사 승무원의 필요 직무를 수행하는데 지장이 있다고 보기 어렵다. 오히려 여성 승무원이 치마만을 착용할 경우 기내 비상상황 발생 시 고객 서비스 제공 과정에서 불편함을 감수해야 하는 어려움이 있다고 볼 수 있다. 아울러, 피진정 항공사를 제외한 국내 항공사들이 여성 승무원에게 바지를 선택적으로 착용할 수 있도록 하고 있어 피진정인이 여성 승무원에게 치마만을 착용하도록 하는 것은 타 항공사에 비하여 더욱 강화된 복장 기준을 적용하는 것으로서 항공사 승무원의 직무 수행에 필요한 것이라고 인정하기 어려울 뿐만 아니라 제한의 정도가 과도하다고 판단된다.

다. 또한, 「남녀고용평등과 일·가정 양립에 관한 법률」 제7조는 여성에 대해 직무수행과 무관한 용모 및 복장 조건을 모집·채용시 요구하는 것을 금지하고 있는 바, 동 법률의 입법취지를 고려할 때 당해 직무의 성격상 특별히 필요한 경우가 아니라면 여성 근로자에게 모집·채용시는 물론 고용관계 속에서 용모나 신체적 기준을 요구하는 것은 여성 노동에 대한 사회적 고정관념을 강화한다는 점에서 성차별로 인정될 수 있다. 특히 피진정 항공사의 승무원 가운데 여성 승무원이 약 96% 정도를 차지하고 있는 상황에서 여성 승무원에게 바지를 착용하지 못하도록 하고 용모에 대한 세세한 부

분까지 규정하여 획일적인 모습을 요구하는 것은 ‘아름다움’과 ‘단정함’이라는 규범적인 여성적 모습과 서비스 제공자로서의 여성을 전제하는 것이다. 이는 성차별적 의미를 내포하고 있는 바, 승무원 일반의 역할보다는 여성성만을 강조하는 편견과 편향된 고정관념을 고착화시킬 우려가 있다. 아울러, 치마는 긴장감을 줘서 태도나 자세에 더욱 신경을 쓰게 되어 아름다운 태도를 취하게 된다는 인식은 유니폼 제작 시 승무원의 업무를 안전보다는 대고객 서비스 업무 중심으로 보고 여성 승무원의 고정된 외적 이미지를 대고객 서비스의 본질적 요소로 이해하는 것으로서 여성 승무원이 수행하는 전체적인 업무에 대한 성차별적 시각이 내재되어 있다고 판단된다.

라. 한편, 피진정인은 이 사건 진정에 대한 조사가 진행되는 과정에 용모복장 지침을 개정하여 머리모양에 대한 제한을 완화하여 청결하고 단정한 머리형태를 유지하도록 변경하였으며, 액세서리와 관련하여 안전업무 수행에 지장이 없는 범위 내에서 제한하고, 안경의 경우 제한규정을 삭제하였다. 이처럼 개정된 용모복장 지침이 전반적으로 용모와 관련하여 남녀 승무원에게 유사한 수준의 기준을 적용하도록 하는 등 개선 노력을 기울인 점은 확인된다.

마. 이와 같은 내용을 종합적으로 볼 때, 항공사 여성 승무원의 복장을 치마로 제한하는 것은 합리적 이유없이 여성 승무원을 차별하는 것으로 피진정인에게 여성 승무원이 바지를 선택하여 착용할 수 있도록 조치를 취할 것을 권고할 필요가 있다고 판단된다.

6. 결론

이상과 같은 이유로 「국가인권위원회법」 제44조 제1항 제1호의 규정에 따라 주문과 같이 결정한다.

2013. 1. 16.

위원장 홍진표

위원 김영혜

위원 강명득

별지

관 련 규 정

1. 국가인권위원회법(법률 제11413호 일부개정 2012. 3. 21.)

제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

3. “평등권 침해의 차별행위”란 합리적인 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신 지역(출생지, 등록기준지, 성년이 되기 전의 주된 거주지 등을 말한다), 출신 국가, 출신 민족, 용모 등 신체 조건, 기혼·미혼·별거·이혼·사별·재혼·사실혼 등 혼인 여부, 임신 또는 출산, 가족 형태 또는 가족 상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과(前科), 성적(性的) 지향, 학력, 병력(病歷) 등을 이유로 한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다. 다만, 현존하는 차별을 없애기 위하여 특정한 사람(특정한 사람들의 집단을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 잠정적으로 우대하는 행위와 이를 내용으로 하는 법령의 제정·개정 및 정책의 수립·집행은 평등권 침해의 차별행위(이하 “차별행위”라 한다)로 보지 아니한다.

가. 고용(모집, 채용, 교육, 배치, 승진, 임금 및 임금 외의 금품 지급, 자금의 용자, 정년, 퇴직, 해고 등을 포함한다)과 관련하여 특정한 사람을 우대·배제·구별하거나 불리하게 대우하는 행위

2. 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률(법률 제11461호, 2012.6.1, 타법개정)

제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “차별”이란 사업주가 근로자에게 성별, 혼인, 가족 안에서의 지위, 임신 또는 출산 등의 사유로 합리적인 이유 없이 채용 또는 근로의 조건을 다르게 하거나 그 밖의 불리한 조치를 하는 경우[사업주가 채용조건이나 근로조건은 동일하게 적용하더라도 그 조건을 충족할 수 있는 남성 또는 여성이 다른 한 성(性)에 비하여 현저히 적고 그에 따라 특정 성에게 불리한 결과를 초래하며 그 조건이 정당한 것임을 증명할 수 없는 경우를 포함한다]를 말한다. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다

다.

가. 직무의 성격에 비추어 특정 성이 불가피하게 요구되는 경우

나. 여성 근로자의 임신·출산·수유 등 모성보호를 위한 조치를 하는 경우

다. 그 밖에 이 법 또는 다른 법률에 따라 적극적 고용개선조치를 하는 경우

제7조 (모집과 채용) ①사업주는 근로자를 모집하거나 채용할 때 남녀를 차별하여서는 아니 된다.

②사업주는 여성 근로자를 모집·채용할 때 그 직무의 수행에 필요하지 아니한 용모·키·체중 등의 신체적 조건, 미혼 조건, 그 밖에 고용노동부령으로 정하는 조건을 제시하거나 요구하여서는 아니 된다.

3. 항공법(법률 제11244호 일부개정 2012. 1. 26.)

제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

5. “객실승무원”이란 항공기에 탑승하여 비상시 승객을 탈출시키는 등 안전업무를 수행하는 승무원을 말한다.

4. 케빈승무원 용모복장 관리절차 운영표(※ 개정 전후 규정을 요약, 비교함)

가. 복장 관련

승무원의 유니폼 착용기준(개정사항 없음)

성	구분	형태	WING	명찰	견장/스카프
남	정복1	긴팔 DRESS SHIRT, 바지, 넥타이	X	○	○
	정복2	반팔 DRESS SHIRT, 바지, 넥타이	X	○	○
	정복3	정복1, 2 + 자켓	○	○	○
여	정복1	긴팔 자켓, 니트, 치마	○	○	X
	정복2	반팔 자켓, 블라우스, 스카프, 치마	○	○	○
	정복3	긴팔 자켓, 블라우스, 스카프, 치마	○	○	○

나. 머리모양 관련

1) 개정전

여성 승무원의 헤어 스타일(HAIR STYLE)

점검항목	형태
쪽진 머리	<ul style="list-style-type: none"> - 머리 고정 위치는 본인 귀 중앙에 맞춘다. - 앞머리를 내린 형은 지양한다. - 잔머리는 보이지 않도록 하며 헤어용품을 사용하여 가리마가 없는 올백(All Back) 스타일로 마무리하며 뒷머리는 반드시 망으로 처리한다. - 앞머리가 고정되지 않아 서비스 시 흘러내려 자주 손이 가는 머리형을 삼간다. - 보조핀은 2개만 사용 가능하다(뒷 잔머리 고정용으로만 사용한다.) - 헤어용품을 반드시 사용하며 뒷 잔머리를 단정하게 정리한다.
그 외 머리	<ul style="list-style-type: none"> - 뽀치지 않게 드라이하여 단정하게 유지하고 스프레이, 젤 등으로 고정하여 서비스 시 흘러내리지 않도록 한다. - 앞머리는 2/3이상 드러나도록 손질한다. - 앞머리가 눈을 가리거나 옆머리가 귀 뒤로 넘어가지 않아 서비스시 얼굴을 가리는 머리형은 지양한다. - 뒷머리 길이가 니트 깃까지 내려 오거나 드라이 되지 않은 머리형은 지양한다.

승무원의 머리모양

성별	형태
남	<ul style="list-style-type: none"> - 청결하고 단정한 머리 모양을 유지해야 하며 길이가 너무 짧거나 긴 머리는 지양한다.(짧은 스포츠형, 셔츠 깃에 닿는 길이 등) - 이마는 드러나도록 손질하며 본인의 얼굴형과 이미지 그리고 모발의 특성에 맞게 헤어 스타일을 연출한다. - 헤어 제품을 적당량 사용하여 헤어 스타일을 단정하게 유지한다. - 머리 염색은 자연스러운 갈색 톤으로 하며 머리가 자라서 본인 머리 색깔과 차이가 나지 않도록 관리한다.
여	<ul style="list-style-type: none"> - 헤어 스타일에 제한은 없으나 청결하고 단정한 이미지를 해치지 않도록 관리에 힘쓴다. - 그리팅(GREETING) 시 혹은 기내 서비스 시 머리가 흘러내려 얼굴을 가리거나 자주 머리에 손이 가는 행동을 하여 대고객 서비스에 지장을 주지 않도록 한다.

2) 개정 후

머리모양(개정 후)

성별	형태
남	<ul style="list-style-type: none"> - 청결하고 단정한 머리형태를 유지하며, 길이가 너무 길거나 짧은 머리는 지양한다. - 헤어 제품을 적당히 사용하여 앞머리는 눈썹을 가리지 않고, 앞머리는 귀를 덮지 않아야 한다. - 머리 염색은 자연스러운 자기 머리 색, 검정색, 짙은 밤색에 한해 허용한다.
여	<ul style="list-style-type: none"> - 청결하고 단정한 머리 형태를 유지한다. - 헤어 제품을 사용하여 앞머리는 눈썹을 가리지 않고, 옆머리/뒤 잔머리가 빠져 나오지 않도록 관리한다. - 머리 염색은 자연스러운 자기 머리 색, 검정색, 짙은 밤색에 한해 허용한다.

다. 안경, 액세서리 관련

1) 개정전

- 안경 : 유니폼 착용시 안경착용을 금한다. 단 비행 중 렌즈트러블로 인하여 렌즈착용이 불가한 경우 무색안경을 착용할 수 있다.

- 액세서리 : 액세서리는 외관상 SIMPLE 해야 하며, 비상탈출과 비행 중 안전업무 수행에 지장을 초래하지 않는 것이어야 한다.

액세서리

성별	내용
남	- 반지, 목걸이, 시계 등의 액세서리는 외관상 심플하며, 비상탈출과 비행 중 안전업무 및 기내 서비스 수행에 지장을 주지 않는 것이어야 한다.
여	- 반지, 귀걸이, 목걸이, 팔찌, 시계 등의 액세서리는 외관상 심플하며, 비상탈출과 비행 중 안전업무 및 기내 서비스 수행에 지장을 주지 않는 것이어야 한다.

헤어 액세서리

점검항목	세부내용
보조핀	<ul style="list-style-type: none"> - 보조핀은 (실핀형)은 2개까지 허용된다. - 단, 짧은 머리에서 기르는 과정의 경우 3개까지 허용한다. - HAIR NET을 사용하는 경우 U자형 보조핀이 겹으로 드러나서는 않된다.

	- 재질은 철, 색깔은 검은색으로 하며 크기는 0.3cm(폭)×5cm(길이)가 허용된다.
망	- 재질은 천, 나일론이며 검은색으로 한다.

기타 액세서리

점검항목	세부내용
귀걸이	- 고착형은 링 스타일의 경우 지름 1.5cm×1.5cm 이내로 한다. - 재질은 금, 은, 백금, 크리스탈, 진주로 제한한다.(유색 보석은 단색, 또는 두가지색만 허용한다.) - 한 귀에 한 개씩 착용한다. - 갈고리형은 불가하다. - 달랑거리는 형은 1.5cm×1.5cm(귀 밑 1cm 이내)로 한다.
목걸이	- 크기는 1.5cm×1.5cm 이하로 한다. - 재질은 금, 백금, 은, 크리스탈로 제한한다.
팔찌	- 시계와 함께 착용하지 않는다. - 달랑거리는 줄이 2cm 이상은 불가하다. - 유니폼에 어울리는 모양을 착용한다.
반지	- 크기는 폭 1cm 이내가 가능하며 돌출형은 불가하다. - 재질은 금, 은, 백금, 크리스탈로 제한한다. - 한 개만 착용 가능하다.
시계	- 유니폼에 어울리지 않는 둔탁한 형은 지양

2) 개정 후

- 안경 : 삭제
- 액세서리

항공승무원 노동기본권 침해의 법적 문제와 대응방안

- 발제자의 발제내용을 통하여 추상적으로만 알고 있었던 항공승무원들의 노동기본권 문제를 조금이나마 구체적으로 알게 된 점은 매우 의의가 크다고 할 것임. 그러나 여전히 항공업계 사용자의 각종 정보에 대한 통제권이 강력한 상황에서 근로환경의 문제점을 확인할 수 있는 근로자들의 진술 내지 신고가 어렵고, 관련 자료들이 매우 미비한 상황임. 따라서 오늘 제기된 문제들을 시작으로 향후 이에 대한 전문적이고 구체적인(실질적인) 실태조사가 이루어지고 그 결과를 바탕으로 법적, 정책적 대응이 모색되어야 할 것임. 이러한 문제의식을 가지고 발제내용을 중심으로 항공승무원들의 노동기본권의 문제점과 그 대응 방안에 대한 의견을 드리고자 함.

1. 항공법의 적용을 받는 특수한 환경

→ 근로기준법 및 기타 노동관계법령에 대한 엄격한 기준 적용 및 법 적용 필요

항공법 및 국제 항공기준에서 항공승무원들의 비행시간을 엄격히 규제하고 있는 이유는 근무 장소인 항공기 내 기압이 평균 0.8기압이고, 언제 흔들릴지 모르는 불안정한 상태에 늘 노출되어 있다는 점과, 국제선 비행의 경우 큰 시차 및 계절변화 등이 존재하는 특수한 노동조건 때문임. 이러한 노동환경을 고려할 때 항공승무원들은 근로기준법 등 노동관계법령에 대한 보다 엄격한 해석되고 적용되어야 함에도 오히려 법적보호를 제대로 받지 못하고 노동기본권을 침해받고 있는 실정임. 그 구체적 내용과 문제점을 이하에서 살펴봄

2. 노동기본권 침해(법 위반 문제)

1) 근로시간 및 휴게시간

○ 작업준비 및 마무리행위 시간

앞선 발제내용과 같이 항공승무노동자들은 SHOW UP 시간 전 출근하여 해당항공편의 정보검색, 항공기의 구조 및 보안안전장비 숙지, 비행하기 위한 유니폼과 외모복장 구비 미션브리핑, 평가자 검색 등 사전에 참가하거나 확인해야할 업무를 회사가 지시하고 있고, 이러한 다양한 사전 준비를 완료하고 SHOW UP시간 전에 장소에 모여야 하기에 이미 그 시간 이전에 업무가 시작됨. 그럼에도 “서비스 브리핑” → 이후부터 근로시간 인정¹⁰⁾

그러나 이러한 작업들은 비행업무 수행을 위하여 반드시 필요불가결한 업무에 해당하고, 사용자의 지시에 의하여 이루어지는 것이므로 근로기준법상 근로시간에 해당한다고 보아야 함.

또한 발제문 2. 표1)에서 “근무시간 : 객실 승무원이 비행임무를 수행하기 위하여 항공사가 정한 장소에 나타난 시각부터 시작하여, 해당임무가 종료된 시각까지의 경과한 시간”(물론 괄호로 show-up 부터라고 표시하고 있음)이라고 근무시간에 대한 개념을 정의하고 있는데, 이 문언에 따르더라도 위 나열된 비행 준비작업들은 근무시간에 포함시키는 것이 타당함.

또한 “해당업무의 종료”의 경우는 항공기가 공항에 도착한 시간으로 해석하여서는 아니되고, 고객하기 및 업무종료를 위한 정리, 입국절차에 소요되는 시간 등도 포함되는 것으로 보아야 함. 따라서 사용자의 지배·관리에서 벗어난 시점인 오쇠동 본사도착 시간까지 근로시간으로 인정됨.

▶ 대법원 1993. 09.28 선고, 93다 3363

10) 발제문 1. 5] 국내 주요 항공사 객실 승무원 1일 업무 흐름과 내용/ 발제문 2. 표2] 항공사 객실 승무원의 노동시간 구분

【요 지】 1. 작업시작전에 갖는 취업회의 내용인 갱내 근무자에 대한 보안교육이나 작업지시 및 작업조의 편성은 갱내 교대근무를 위한 필요불가결한 것으로서 사용자의 지휘·감독에 의한 구속하에 행해질 수밖에 없으므로 실근로시간에 포함시키는 것이 타당하다.

○ 대기시간(stand-by)

대기기간(stby), 비정상 상황에서의 delay, 근무를 위하여 지방공항으로의 이동시간, 단거리 퀵턴 지상근무시간 등으로 실제 근무시간이 추가 발생하고 있으나, 연장근로시간으로 불인정하고 있음

ex) 6:30(stby)~ / 대기 중 14:00(하네다 스케줄)~ 22:00 근무종료

사용자의 지휘·감독 아래에서 업무명령을 언제든지 받을 수 있는 상태에 놓여있는 대기시간은 근로기준법상 근로시간에 해당하고, 대기 중 스케줄이 배정되어 근무한 것은 사용자의 지시에 따라 비행업무를 수행한 것으로 이는 연속적인 근로에 해당함. 위 예시의 경우 총 15시간 30분 근무한 것임. 따라서 8시간을 초과한 근로는 연장근로에 해당하고 근로기준법에 따른 연장근로수당이 지급되어야 함.

▶ 대법원 1993.5.27 선고, 92다24509

근로시간이라 함은 사용자의 지휘·감독 아래 근로계약상의 근로를 제공하는 시간을 말하는 것으로 ...작업시간 도중에 현실로 작업에 종사하지 않은 대기시간이나 휴식·수면시간이라 하더라도 그것이 휴게시간으로서 근로자에게 자유로운 이용이 보장된 것이 아니고 실질적으로 사용자의 지휘·감독아래 놓여있는 시간이라면 당연히 근로시간에 포함시켜야 할 것임

○ 휴게시간

- 휴게시간 : 근로기준법상 4시간 근로 30분 휴식(8시간 근로60분)¹¹⁾

비행시간을 중심으로 휴게시간을 부여하고 있음. 총 근무시간을 중심으로 휴게시간 부여되어야 함.

예시2)와 같이 6~8시간 사이 미만인 구간에 대하여 최소 30분 또는 총근로시간이 8시간 초과 시에는 근로기준법상 휴게시간 부여되어야 함. 미부여시 범위반 문제는 별론으로 하고 해당 부분에 대한 임금은 지급되어야 함.

또한 스케줄상의 비행시간이 아닌 실 근무시간을 중심으로 근무시간을 판단하고, 그 시간에 비례하여 휴게시간이 보장되어야 할 것임

2) 휴일 및 휴가

항공승무원들의 노동기본권 침해 사례 중 대표적인 것이 사용자에 의한 일방적인 스케줄 조정과 그로인한 휴일 및 휴가사용권에 대한 침해임. 이에 대한 법적 검토가 필요.

노동은 육체적·정신적으로 힘든 일이므로 인간다운 생활을 하기 위해서 적당한 휴식이 필요. 그러하기에 근로기준법에서도 노동기본권으로서 주휴일과 연차휴가 등 휴식을 취할 수 있는 법정 제도를 규정하고 있음. 적당한 휴식은 일의 능률을 올리는데 유익한 것이기도 하고, 또한 근로자로 하여금 근로제공의무를 벗어나 사업장 이외의 장소에서 여유로운 시간을 갖도록 하는 취지 및 가족, 친구와 시간을 가짐으로서 사회적인 역할을 충실하게 하는 것도 큰 의미가 있음.

○ 휴일

휴일은 법으로 정한 법정휴일(주휴일, 근로자의 날)과 약정휴일(근로계약서, 취업규칙, 단체협약 등으로 정한 휴일)이 있음. 법정휴일이든 약정휴일이든 휴일을 대체하는 것은 일정한 조건을 충족시킬 경우 허용은 됨. 다만 사전적인 절차를 이행한 경우와 사전적인 절차를 이행하지 않은 경우는 법적 취급이 다를 수 있음. 휴일의 '사전대체'는 적어도 24시간 전에 해당 근로자에게 통보하여야 하며 지정된 휴일의 변경은 단체협약이나

11) 2] 항공사 객실 승무원의 노동시간 구분

취업규칙에 그 변경요건과 절차가 미리 정해져 있거나 근로자의 동의가 있어야 함(근기 68207-806, 1994.5.16). 이러한 경우에는 적법하게 다른 날로 휴일이 대체된 것으로 보아 추가 수당을 지급하지 않아도 됨

그러나 휴일의 '사후적인 대휴'는 사전적인 대체와 달리 긴급한 일을 처리하기 위하여 일방적으로 휴일에 근무를 시키고 다른 근로 일을 쉬게 하는 것을 말함. 예를 들면 유급휴일인 일요일에 근무를 시키고 월요일을 휴일로 한다거나 주중에 특정일을 정해서 휴일로 지정하는 경우가 이에 해당하는데, 이러한 사후적인 대휴는 휴일 본래의 취지를 살리기 어려우므로 별도의 휴일수당을 지급해야함. 실무상으로 문제가 되는 것은 '사전적인 대체'로 볼 것인가, 아니면 '사후적인 대휴'로 볼 것인가의 문제임. 사전적인 대체로 해석하는 경우 별도의 휴일근로수당을 지급하지 않아도 되지만 만약 사후적인 대휴로 해석하면 추가적으로 휴일근로수당을 지급할 의무가 있음.

항공승무원들의 스케줄 통보 및 절차 등을 살펴보면, 항공사별 다소 차이는 있을 수 있으나, 1개월 전 또는 최소 10일 전에 스케줄 확정됨. 이 스케줄 확정으로 사실상 휴일이 확정된 것으로 볼 수 있고, 여기까지가 항공업무의 특수성에 기인하여 인정되는 '사전적 대체'로서 절차가 이루어진 것으로 봐야함. 따라서 근로기준법이 주휴일 제도 및 휴일근로에 대한 가산임금을 지급하도록 규정한 범취지에 비추어 볼 때, 확정 스케줄 이후에 사용자 일방에 의하여 휴일이 대체되는 경우에는 '사후적 대체'로 보아 휴일근로수당이 지급되어야 할 것임.

근로기준법 제46조 (시간외, 야간 및 휴일근로) 사용자는 연장시간근로(제42조, 제43조의 규정에 의하여 연장된 시간의 근로)와 야간근로(하오 10시부터 상오 6시까지 사이의 근로)또는 휴일근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50이상을 가산하여 지급하여야 한다.

▶ 대법원 1991.5.14, 선고, 90다14089, 판결

제45조의 규정에 의한 휴일근로"라고 규정하지 아니하고 "휴일근로"라고만 규정하고

있는 점, 연장시간근로 및 야간근로와 함께 휴일근로를 규정하고 있는 점 등의 취지로 미루어 볼 때, 단순히 제45조 소정의 주휴일제도의 원칙을 유지하기 위한 것만이 아니라, 주휴일이 아닌 법정공휴일이라도 단체협약이나 취업규칙에 의하여 휴일로 정하여져 있어서, 근로자가 근로할 의무가 없는 것으로 사용자와 근로자 모두에게 인식되어 있는 날에, 사용자의 필요에 따라 부득이 근로를 하게 된 경우에는, 근로자가 근로할 의무가 있는 날에 근로를 한 경우보다는 더 큰 댓가가 지급되어야 보상된다는 점을 고려한 것이라고 해석되므로, 근로기준법 제46조에 따라 휴일근로수당으로 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급하여야 하는“휴일근로”는 제45조 소정의 주휴일근로 뿐만 아니라 단체협약이나 취업규칙에 의하여 휴일로 정하여진 법정공휴일 등의 근로도 가리키는 것이라고 보는 것이 상당하다.

○ 휴가(연차휴가 및 생리휴가)

연차휴가제도는 일정기간 계속적으로 근무한 근로자에게 정하여진 기간 동안 휴가를 부여하고, 이 휴가기간에 대하여 임금을 지급하도록 하는 유급휴가제도이다. 이를 통하여 근로자는 장기간의 근로로 인한 심신의 피로를 회복시키고, 여가를 선용하여 근로자가 사회적, 문화적 시민생활을 누릴 수 있게 하려는 데 그 취지가 있음.¹²⁾

(1) 개념

- 휴가제도는 크게 법정휴가, 약정휴가로 구분될 수 있음.
 - 법정휴가 : 연차휴가, 생리휴가, 산전후휴가
 - 약정휴가 : 노사간의 단체협약, 취업규칙 등으로 약정한 휴가
- 근로자의 시기지정권

근로자는 법정 요건을 충족해 발생한 연차휴가를 언제 사용할지 결정할 수 있는 시기지정권이 있으므로 사용자는 연차휴가를 근로자가 청구한 시기에 주어야 함

12) , 노동법(I), P342

- 사용자의 시기변경권

사용자는 근로자가 청구한 시기에 연차휴가를 주어야 하지만, 근로자가 청구한 시기에 휴가를 부여하면 사업운영에 막대한 지장이 발생할 수 있을 경우, 사용자는 근로자가 청구한 연차휴가의 시기를 변경할 권리를 가진다. 사용자의 시기변경권은 근로자의 연차휴가 사용을 방해하려는 목적이 아니라, 근로자의 연차휴가청구권과 사용자의 경영권을 조화하고자 하는 취지에서 마련된 것임

- 유급휴가의 대체

사용자는 근로자대표와의 서면합의에 의하여 제60조의 규정에 의한 연차유급휴가 일에 갈음하여 특정근로일에 근로자를 휴무시킬 수 있다(근기법 제62조).

(2) 항공승무원들의 휴가사용 실태 및 문제

휴가신청제도를 별도 운영하고 있고, 항공사별로 시기가 다르긴 하나 최소 한두달 전에 근로자가 사용할 휴가를 미리 신청하도록 하고 있음. 그 외 개인휴가 사용 불인정. 현재 자료가 확보되지 않아 정확한 사실 및 신청휴가의 사용에 대한 통계가 나와 있지는 않으나 휴가 신청일이 일방적으로 변경되는 사례가 많이 확인되고 있음.

그러나 연차휴가는 근로자에게 그 시기를 청구할 권리가 존재하는 것으로 사용자가 임의로 변경하는 것을 허용되지 않고, 법적으로 요구되는 요건하에서 변경권 행사로만 가능한데 청구한 시기에 휴가를 부여하면 사업운영에 막대한 지장이 발생할 수 있을 경우에 한하여 인정되는 것임.

그런데 이러한 사용자의 시기변경권은 법이 보장하고 있는 노동기본권에 대한 일정한 제한을 가한다는 점에서 엄격히 해석될 필요가 있고, 사용자가 업무에 필요한 인력을 채용하지 아니함으로써 상시적으로 근로자의 휴가청구권 행사가 침해되거나, 사용자가 일상적으로 시기변경권을 행사하는 경우는 적법한 시기변경권을 행사한 것으로 보기 어려움. 사용자는 근로자들이 휴가를 사용할 것을 대비하여 적정인력 운영할 의

무가 있다고 할 것임.

항공승무원 중 여성 근로자들의 경우는 법이 보장하고 있는 생리휴가의 사용권에 대한 침해가 매우 심각한 상황임

근로기준법은 “사용자는 여성근로자가 청구하면 월1일의 생리휴가를 주어야 한다.”고 되어 있음(근기법 제73조)¹³⁾

그러나 생리휴가를 신청하여도 부여하지 않고, 임의로 개인근로자가 신청한 휴가를 전산시스템에서 삭제해버리는 등의 사례가 존재하고 있음. 이는 명백한 근기법 위반행위에 해당. 위반시 500만원 이하의 벌금(근기법 제114조)

3) 사상, 산재, 공상 신청

앞서 발제를 통하여 산재 및 공상신청의 제도적 문제(인사평가 반영) 및 그 심각성 등에 대하여는 논의되었음. 문제는 기류불안정, 불안정한 착륙 등으로 인하여 재해발생 빈도 높을 수밖에 없음에도 이에 대한 정확한 조사가 이루어진 적도 없다는 점임. 사용자가 근로자에 대한 산재신청 자체를 ‘근무태만’으로 분류하여 불이익을 주고 있는 점은¹⁴⁾ 사실상 산재발생 자체를 은폐하려는 악의적 의도라고 보여짐. 실제 많은 산재 발생 건수가 누락되었다고 봐야함.

산재는 근로자의 건강권과 관련한 중요한 사회적 제도임. 사용자가 이를 무력화 한다는 것 자체가 노동안전과 관련한 일체의 법제도를 무력화하는 것으로 사실상 위법행위로 볼 수 있음. 관리감독 기관은 이에 대한 실태조사를 실시하고, 시정토록 관리, 감독해야함

또한 사규가 정한 절차에 따라 병가신청을 하더라도, 병가를 개인휴가로 우선 대체하도록 있음. 병가제도는 대부분 사업장의 경우 1년에 사용할 수 있는 병가일수를 정하고 일정한 절차 및 요건(진단서 등 서류요구)을 충족하면 유급으로 보장하고 있음. 특수한 근무조건을 고려할 때 병가제도에 대한 제도적 정비 필요하다고 생각됨.

13) 무급으로 부여

14) 발제 1. 표10], 12]

4) 기내판매 강요 및 추가 업무발생

기내물품판매가 항공승무원들의 업무의 일부라는 점은 인정될 수 있으나, 그것은 고객에 대한 서비스제공이라는 측면으로 볼 것이지, 항공사의 주된 사업이라고 볼 수는 없음, 따라서 판매 실적자체를 평가에 포함시키고 그 결과 근로조건에 영향을 주는 것은 매우 부당함.

또한 기관담당 근로자의 경우 업무가 별도 부여되고, 추가 근로시간이 발생하고 있음에도 이에 대한 근무시간을 불인정하고 있음. 추가로 발생한 근로시간에 대하여는 임금을 지급하여야 함.

5) 인턴제도의 악용

이미 소위 '열정페이' 문제가 사회적으로 논란을 일으킨 바 있으나, 여전히 우리사회 전반에 '인턴'이라는 용어를 사용하면서 근로자들을 착취하는 구조가 만연해 있음. 항공업계도 예외가 아님

대한항공 및 아시아나 항공 또한 인턴(intern)제도를 운영하여 인력을 채용하고 있는데, 인턴제도로 계약을 체결하는 기간은 1~2년으로 이들은 단순한 실습생 내지 수습기간에 있는 근로자라고 볼 수는 없고, '기간제 근로자'로서의 법적 지위를 가지는 것임. 따라서 각종 노동관계법령의 보호대상이 됨.

특히 이들은 「기간제및단시간근로자보호등에관한법률」에 따라 동종유사한 업무에 종사하는 정규직(기간의 정함이 없는 근로자)와 합리적 이유없이 임금 등 근로조건에 있어서 차별을 받지 아니함. 상여금 미지급 등은 범위반소지가 매우 큼.

항공사들의 인턴제도 운영 실태 및 자료 조사를 토대로 법적 판단이 이루어져야 할 것으로 보임.

6) 지나친 외모 및 복장 규정

사용자가 근로자에 대하여 인사권 내지 지배권을 행사하는 것은 근로계약에 따라 근로자가 임금을 대가로 자신의 노동력에 대한 처분권한을 사용자에게 부여한 시간 및 장소에 한하여 허용되는 것이고, 그 또한 '업무상 필요성'이 인정되는 경우라야 할 것임.

나아가 처분권한이 부여되어 있는 시간이라고 하더라도 노동력이 근로자와 분리될 수 없다는 본질 때문에 인간으로서의 존엄과 기본권마저 침해할 수 있는 것은 아님은 당연하고, 그 때문에 노동기본권 및 노동인권에 대한 보장이 이루어져야 하는 것임

○ 출퇴근시간에도 용모 및 감정 통제

발제에서 살핀바와 같이 출근 전 집/숙소에서부터 시작되어, 퇴근 후 집/숙소에 도착할 때까지 감정노동을 수행하고 있다고 봐야 함. 실제 사용자는 출퇴근시 행동에 대한 지침을 마련하여 통제하고 지배권을 행사하고 있음. 유니폼을 착용한 상태라는 점을 인정하더라도 사용자가 근로자에 대한 제재들의 조치를 할 수 있는 경우는 통상 일반인들이 행할 수 있는 행위를 벗어나 성추행 등의 위법행위를 하는 등 회사의 이미지를 크게 훼손하였다고 볼만한 수준에 이른 경우에 한하여 인정될 것임.

핸드폰 사용금지 등과 같은 일상생활에 대한 통제는 개인사생활에 대한 과도한 침해에 해당하고 이를 이유로 근로자에게 불이익한 처우를 하는 것은 인사권 남용의 위법행위에 해당한다고 할 것임.

○ 여승무원 치마유니폼 강요

아시아나항공의 경우 인권위원회를 통하여 여승무원에 대한 복장시 치마만을 한정하여 강요하는 것은 차별로 부당하다는 결정과 시정권고를 받았음. 이후 바지 유니폼을 제작하였지만 실제 근로자에게 유니폼을 제공하지는 않고 있음. 바지유니폼을 신청한 근로자들이 모두 사용자에게 체크되어 보고됨으로써 이후 인사상 불이익 등에 대한 우려가 존재하고 있고, 그 결과 실제 바지유니폼을 신청하거나 착용하는 근로자가 없어 바지유니폼은 사실상 유명무실한 상황.

인권위원회의 시정권고를 제대로 이행하기 위해서는 모든 여승무원에게 치마유니폼과 함께 바지유니폼을 일괄지급하고 근로자가 임의로 선택하여 착용할 수 있도록 해야 하고, 인권위원회는 이에 대한 실태를 확인하고, 사용자에게 추가 시정권고조치를 내려야 함.

3. 이후 과제

항공업 특성을 이유로 근로기준법 위반 내지 위반의 소지가 존재하는 상황에서 이를 사용자가 악용하고 있는 실정임. 그러나 0.8 기압의 조건에서 근무, 위험한 상황 상시 노출, 안전 업무 수행 등 특수성을 고려하였을 때 오히려 이들에 대한 노동기본권에 대한 적용은 오히려 엄격해져야 한다는 점을 인식해야 함.

위에서 살펴본 바와 같이 노동자의 건강권 보장을 위해서는 병가제도의 개선 및 산재신청 등 법적권리 행사가 보장되어야 하고, 휴일 및 휴가제도가 법 취지에 맞게 운영되어야 함. 범위반 소지가 있는 사례들에 대하여는 법적 절차 등을 통한 구제필요.

그러나 재차 강조되고 있듯이 항공사 내부의 비인간적인 '전제적이면서도 관료적 통제 시스템' 때문에 이러한 문제가 그동안 표면화 되지 않았다는 점을 고려하면, 정부와 유관 기관(국회, 국토부, 노동부, 국가인권위)이 개입이 필요한 상황임

내부적으로는 노동자들의 권리보호 및 제도개선을 위해서 노동조합 조직률 제고를 통하여 대사용자 관계에서 교섭력을 강화해야하는 과제가 있음. 그러나 위와 같은 현재 항공업 사용자들의 지배구조 속에서 조직 확대가 쉽지 않은 상황임. 아시아나항공 지부의 경우 한때 2000명이상이었던 조합원이 현재 150남짓으로 줄어들었다는 점을 보더라도 사용자가 노동조합 활동을 적대시하고 노조활동을 통제하고 있다는 점을 짐작하게 함

대한항공의 경우 현 노조(대한항공일반노조)가 노동자의 권리와 이해를 전혀 대변하

지 못하면서 근로시간 연장(연 비행시간 1200시간으로 변경) 등 중요한 근로조건 내용을 근로자 전체의 의견을 묻는 과정 없이 일방적으로 합의해 주고 있음.

노동자 스스로가 문제제기의 주체로 나서는 것 또한 이후 과제로 삼아야 할 것으로 보임.

오늘 이 자리는 그동안 제대로 문제제기조차 할 수 없었던 항공승무원들의 노동기본권에 대한 실태를 확인하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있음. 그러나 여기서 끝나면 아무것도 바뀌지 않는다는 것은 자명한 현실임.

이후 오늘 제기된 문제들을 포함한 더 광범위한 노동실태 조사가 필요하고, 이후 정확한 사실조사를 통하여 법적 판단이 이루어지고, 위법사항이 존재할 경우 노동부를 통한 시정지시 및 소송 등 법적 대응이 이루어져야 할 것으로 보임.

03

토 론 문

이종성 사무관 (국토교통부 운항자격과)

1. 조현아 땅콩회항사태가 일어난 근본적인 이유는 무엇인가 ?

① 대한항공의 북한의 3대 세습정권보다도 더 공고한 대물림족벌경영이 문제이다.

대한항공 조양호회장은 기장이나 승무원들의 인사도 받지 않을 정도로 권위적인 행태를 보이고 있다. 그런 환경에서 자란 대한항공지분 1.06% 가지고 있는 조현아가 사무장을 “내 비행기에서 내려”라고 명령할 수 있을 정도의 족벌경영행태가 근본적 원인이다.

② 또한 대한항공이 필수공익사업장으로 지정되어 있으면서 노동자들의 권리만 제약하고 기업의 상호출자나 지배구조문제, 경영자의 문제는 가족중심으로 끌어가도록 허용한 국가적, 법체계의 미흡과 사회적 관심 부족도 한 원인이라 할 수 있다.

2. 땅콩회항 사태에 대한 재발대책은 무엇인가 ?

① 소유와 경영을 분리해야 한다. 능력과 자질이 부족한 사람이 단지 오너의 자식이라는 최고경영자가 되어서는 안 된다. 대한항공은 항공안전과 정책에 관한 전문성과 책임감, 조직을 이끌어갈 수 있는 참된 리더십을 갖춘 책임전문경영인 시스템으로 경영을 혁신해야 한다.

② 국가적인 차원에서 항공산업을 공익을 위한 필수적인 사업장으로 지정을 해놓고 그 경영문제에 대하여 방관하는 것은 문제가 있다. 제도적인 차원에서 항공사에 대한 국가적 간섭이 필요하다. 항공안전에 관한 문제는 한 기업의 문제를 떠나 사회적, 국가적문제로 연결되어있다. 공익사업장이라는 이름에 걸 맞는 공익재단화 논의가 필요하다.

③ 필수공익사업장 폐지를 통한 노사관계의 정상화가 필요하다.

3. 땅콩회항사태로 바라본 한국사회 권력에 의한 갑질행태는 무엇인가 ?

- ① 재벌대기업과 총수일가에 의한 갑질(조현아사태)문화
- ② 재벌과 밀착한 국가기관의 갑질(국토부의 조사과정, 향피아, 피해자와 가해자를 함께 조사)
- ③ 검찰총장출신 조현아변호사가 검사에게 수사방침에 대한 압력행사(법위의 권력)

4. 한국사회의 갑질행태를 없애기 위한 방안은 무엇인가 ?

- ① 우리나라 천민자본주의사 속에서 사회경제적 불평등과 무한경쟁의 사회구조 변혁-없는 일자리, 불안한 고용, 치솟는 집값, 전세값, 노후불안 등이 수많은 갑을 양산
- ② 족벌경영에 대한 대안 마련 (공익사업장에 대한 출자제한이나 지배구조 개입) 부의 집중과 경제적 종속을 방지 내지는 완화시킬 정치적 법 제도화
- ③ 불평등과 무한경쟁을 타파할 불공정 관행 근절(자영업자,중소상인 등)
- ④ 최저임금의 현실화 등 경제왜곡문제 해결 (불평등, 양극화해소)
- ⑤ 불평등, 빈곤, 양극화문제 해결
- ⑥ 소유와 경영분리 강제화 법안(공익사업장문제)